

# Juego Responsable

El Juego Responsable para Loterías es una de las piezas clave de nuestra Responsabilidad Social Corporativa. Por ello hemos definido, dentro de nuestra estrategia de RSC, la promoción del juego responsable como una de las principales líneas de trabajo para prevenir. Este compromiso con el juego responsable se ve reflejado en la implantación de las mejores prácticas de juego responsable en Loterías.

## Principios

En todas sus operaciones y actividades, Loterías tiene un firme compromiso con el Juego Responsable, con base en los siguientes principios.

- Incorporar mecanismos para evitar el acceso indebido al juego por parte de los menores.
- Fomentar la integridad y la colaboración en la lucha contra el juego ilegal.
- Identificar las mejores prácticas con respecto al juego Responsable.
- Introducir el Juego Responsable como parte integral de sus operaciones, estableciendo reglas claras con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable y que los intereses de los jugadores y grupos vulnerables sean protegidos.
- Fomentar investigaciones y/o estudios con el fin de contribuir a la comprensión por la sociedad del impacto social del juego, comunicando sus resultados a los grupos de interés.
- Proporcionar al público información precisa y adecuada para que pueda hacer una selección razonable de sus actividades de juego, promocionando actitudes de Juego Responsable.
- Facilitar formación e información, en materia de Juego Responsable, a los empleados de SELAE e implementar programas para los Agentes de Ventas.
- Informar a los jugadores y Agentes de Ventas en lo referente a Centros Especializados de Ayuda o Asociaciones, en caso de juego excesivo.
- Mejora continua en sus programas de Juego Responsable.

## Información General sobre Juego Seguro y los posibles Riesgos del Juego

### El Juego

El juego es una experiencia que se ha incorporado como una actividad más entre las actividades de ocio, sin ningún tipo de problemas para la mayoría de las personas y

con una importante aceptación social. Sin embargo, de la misma manera que el consumo de alcohol puede llevar al alcoholismo o el consumo recreativo de drogas a la drogadicción, la participación en actividades de juego -al menos, en algún tipo de juegos- puede llevar, a un grupo pequeño de sujetos vulnerables, al juego problemático o al juego patológico, cuyas consecuencias van más allá de la persona directamente afectada para influir en la familia, el medio laboral y la sociedad.

Las investigaciones al respecto han puesto de relieve que estos problemas con el juego no se reparten al azar, sino que guardan una importante relación con el tipo de juegos y el grado de peligrosidad de estos, así como con el comportamiento de los propios jugadores.

SELAE es consciente de que el juego puede ser un problema para una pequeña parte de los jugadores en términos de seguir una conducta adictiva, por ello SELAE promueve un modelo de juego centrado en jugar responsablemente y en la protección de los menores y grupos vulnerables, por ello ha implementado dentro de todos sus procesos de negocio (desde el diseño hasta la venta) las mejores prácticas en Juego Responsable de la European Lotteries. SELAE regularmente es auditada por una entidad externa para garantizar de una forma independiente que cumple con estas buenas prácticas.

### **¿Qué es el juego patológico?**

El juego patológico es un trastorno de conducta, reconocido como tal por la Organización Mundial de la Salud (OMS), esta en el año 1992 definió, el juego patológico como un trastorno caracterizado por la presencia de frecuentes y reiterados episodios de participación en juegos de apuestas, los cuales dominan la vida de la persona enferma en perjuicio de sus valores y obligaciones sociales, laborales, materiales y familiares; esta conducta persiste y a menudo se incrementa a pesar de las consecuencias sociales adversas tales como pérdida de fortuna personal, deterioro de las relaciones familiares y situaciones personales críticas.

En el año 2013 la Asociación Americana de Psiquiatría (APA en inglés) estableció la ludopatía como una adicción sin sustancia, por sus similitudes en la expresión clínica, origen, comorbilidad física y tratamiento con el resto de las adicciones al alcohol, tabaco y drogas ilegales.

Para las personas con este trastorno, han adquirido un hábito del que se sienten incapaz de desprenderse y el placer de jugar se convierte para ellos en una sensación de malestar y continúan jugando a pesar de repetidos esfuerzos para controlar, detener o disminuir su comportamiento.

### **Señales de conductas de riesgo.**

Hay determinadas señales que nos alertan de tener una conducta riesgo en relación con el juego, entre ellas están:

- 1.- Estar frecuentemente preocupado por el juego.
- 2.- Necesidad de jugar cantidades crecientes de dinero para lograr la excitación deseada.
- 3.- Inquietud o irritabilidad cuando se intenta interrumpir o detener el juego.

- 4.- Fracaso repetido para controlar, interrumpir o detener el juego.
- 5.- Utilización del juego como vía de escape de los problemas o alivio del malestar emocional.
- 6.- Intentar repetidamente recuperar el dinero perdido en el juego.
- 7.- Mentir para ocultar su grado de implicación en el juego.
- 8.- Ha arriesgado o perdido relaciones interpersonales significativas, oportunidades de trabajo y educativas o profesionales debido al juego.
- 9.- Apoyo económico reiterado por parte de familia y amigos.

En el caso de verse reflejado en 4 o más de las señales antes indicadas debería de ir a un especialista para que le pueda ayudar.

### **Impacto del Juego problemático**

- Económicos
  - Pérdidas económicas / Deudas.
- Emocionales
  - Tristeza, ansiedad, depresión o irritabilidad.
- Familiares.
  - Rupturas, separaciones y divorcio.
- Laborales / académicos.
  - Disminución de rendimiento. / Falta injustificadas.
- Sociales
  - Desatender a sus amistades / ruptura de relaciones.
- Legales
  - Robos, estafas u otras actividades delictivas.

### **Mitos y verdades sobre el juego**

MITO: "Si continúo jugando, mi suerte cambiará y podré recuperar el dinero que he perdido".

VERDAD: Las posibilidades de ganar no cambian porque juguemos más, ya que el resultado cada vez que jugamos es independiente de las apuestas realizadas anteriormente: tus posibilidades de ganar no cambian con el tiempo.

MITO: "Por poco acierto, la próxima vez ganaré".

VERDAD: El resultado a obtener por una apuesta no está afectado por haber estado a punto de acertar anteriormente.

MITO: "Si hago mi apuesta en este punto de venta, o con este bolígrafo tengo más posibilidades de ganar".

VERDAD: El resultado del juego NUNCA no es función de nuestras supersticiones”.

MITO: "Mi conocimiento sobre los números que han salido aumenta mis posibilidades de ganar".

VERDAD: En los juegos de números, el ganar solo depende de la suerte, no de nuestros conocimientos o habilidades.

### **¿Qué es el Juego Responsable?**

Son aquellas buenas prácticas, medidas y herramientas que se implementan por los operadores con el objetivo de reducir o eliminar los impactos negativos que el juego tiene en algunas personas y en especial en los grupos más vulnerables.

El compromiso de Loterías con el juego responsable se ve reflejado en la implantación de las mejores prácticas de juego responsable y en las medidas implantadas. Desde el año 2013 Loterías está certificada en el estándar de buenas prácticas de Juego Responsable de la Asociación de Loterías Europeas (European Lotteries. EL). Anualmente es auditada por una entidad externa para verificar el cumplimiento de dicha Asociación.

<https://www.european-lotteries.org/certified-lotteries-0>

El modelo de gestión de Juego Responsable de Loterías sigue los diez apartados definidos en el Estándar de Juego Responsable de EL: Investigación, formación a empleados, formación a agentes de ventas, diseño de juegos, canales de juego remoto, publicidad y marketing, derivación a servicios tratamiento, información a jugadores, diálogo con grupos de interés, reporte y certificación.



Estándar de Juego Responsable Asociación de Loterías Europeas

<https://www.european-lotteries.org/european-gaming-standards>

## Los Diez Consejos de Oro para un Juego Responsable

Recuerda que tienes que jugar con sentido común y con responsabilidad, para asegurarte de que el juego sea siempre un entretenimiento. Te presentamos los siguientes consejos a seguir:

- El juego debe ser para tí sólo un modo de entretenimiento saludable.
- No olvides que, si juegas, también puedes perder.
- No gastes más dinero del que te puedes permitir
- Fíjate un presupuesto y no lo sobrepases.
- Nunca pidas dinero prestado para poder jugar.
- No juegues para recuperar el dinero que ya has perdido jugando.
- Modera el tiempo que dedicas al juego, equilibrándolo con tus otras actividades de ocio.
- No dejes que el juego interfiera en tu profesión o en tus responsabilidades cotidianas.
- Recuerda que el juego no es lo más importante de tu vida. No dejes que afecte a tu vida familiar o a la relación con tus amigos.
- Si el juego te produce estrés, ansiedad o problemas de salud, deberías dejar de jugar.

## Protección a Menores



La prohibición del juego a menores de 18 años es una prohibición legal, establecida en la ley 13/2011, de 27 de mayo de Regulación de Juego. Para el cumplimiento de dicha ley, SELAE ha establecido medidas tanto en presencial como en la venta por Internet.

**Los juegos de SELAE están destinados a las personas mayores de 18 años.**

### Medidas establecidas

SELAE Informa de la prohibición del juego a menores tanto en presencial como por Internet y en todas sus acciones publicitarias.

Las medidas establecidas en el punto de venta presencial son: Disposición en lugar visible de un logo que indica la prohibición de jugar a menores y la prohibición de venta a menores por los agentes de nuestra red comercial.



Las medidas establecidas en el canal online (loteriasypuestas.es) son: Disposición en lugar visible de un icono en donde se indica la prohibición de jugar a menores. El registro para poder jugar online controla la edad del jugador y si es menor de 18 no le permite registrarse y por tanto jugar. En SELAE garantizamos un control de la veracidad de los datos proporcionados por los participantes del canal online, mediante los mecanismos de verificación habilitados y exigidos por la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego. A fin de impedir el acceso de menores de edad con la cuenta de un adulto, proporcionamos información para garantizar la confidencialidad de las contraseñas, además de impedir la opción de guardar automáticamente las contraseñas de un usuario con las cuales una persona menor de edad pudiera acceder a una cuenta.

En todas las acciones publicitarias de SELAE se indica la prohibición de jugar a menores.

### **Signos**

Los menores son más vulnerables en el juego porque tienen un menor control de sus impulsos y una menor percepción del riesgo. Además, tienen una mayor creencia que sus conocimientos les permiten predecir los resultados y obtener una rápida ganancia.

Debemos de tener en cuenta algunos de los siguientes signos para alertarnos que el menor tiene algún problema con el juego:

- Disminución del rendimiento escolar.
- Centrado en los resultados de la competiciones más que en el deporte.
- Juega en Internet durante mucho tiempo.
- Irritabilidad o ansiedad constantes con la familia.
- Gasto de dinero continuo.
- Desaparición de dinero en el hogar.

### **Información sobre la existencia de mecanismos de control parental.**

Si su ordenador puede ser utilizado por menores es conveniente que tome precauciones e instale herramientas de control parental en sus equipos.

Ahora mismo en el mercado hay muchas herramientas que permiten el gestionar el control de los diferentes dispositivos que tengas (Pc, móvil, tableta) para que los menores no puedan acceder a ciertos contenidos, ya sea bloqueando el acceso a Internet, garantizando la restricciones a ciertas webs y permitiendo el seguimiento de los accesos.

Las herramientas las puede encontrar en Internet en función del dispositivo del que disponga y sobre el que vaya a realizar el control.

## Límites de Juego por Internet



### **Autolimitación de los importes de carga y juego online**

De acuerdo con el artículo 36 del Real Decreto 1614/2011 por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, SELAE no permite actualmente a los participantes depositar en la cuenta de juego online importes superiores a:

- 400 euros para el importe diario
- 1.500 euros para el importe semanal
- 3.000 euros para el importe mensual

Todos los participantes disponen de la **opción de reducir los límites de depósito** autorizados. Cualquier reducción de los límites de depósito autorizados por el participante surtirá **efecto inmediato**.

Independientemente de los citados límites a la carga, el participante cuenta con un campo en su **perfil de jugador online donde puede indicar el importe máximo para su gasto semanal**. Cada vez que intente participar en nuestros juegos, el sistema controlará que el importe de las apuestas realizadas durante los últimos 7 días no supere dicho valor.

La modificación de estos límites puedes realizarlo una vez te hayas autenticado en la plataforma de Loterías y Apuestas y, desde las opciones que se muestran en el menú de tu monedero electrónico, selecciones la opción de "OPCIONES".

Sesión: 10:26 - Último acceso: 08/08/2022-07:45h. | Hola | Saldo: 0,00 €

39 MILLONES | 
 16,7 MILLONES | 
 900.000 € | 
 5,4 MILLONES | 
 300.000 € |

Inicio > Opciones de Lotobolsa

| 
  | 
  | 
  |

### CUENTA DE DESCARGA

**IBAN DE LA CUENTA BANCARIA**

No puedes dejar el campo en blanco

Debes registrar una cuenta bancaria de tu titularidad al ser un dato esencial de tu cuenta de juego.

**CONTRASEÑA**

.....

No soy un robot

### LÍMITES DE JUEGO

#### LÍMITES DE JUEGO RESPONSABLE

**DEFINE TU LÍMITE DE GASTO SEMANAL**

Escribe el límite (€)

Máximo: 2.000,00 €

#### LÍMITES DE DESCARGA

**PAGAR PREMIO A CUENTA BANCARIA A PARTIR DE**

Máximo: 400,00 €

Máximo número de descargas en 24h: 1  
Máximo número de descargas por semana: 2

#### LÍMITES DE CARGA

**LÍMITE DIARIO DE CARGA DE LOTOBOLSA:**

Máximo: 400,00 €

**LÍMITE SEMANAL DE CARGA DE LOTOBOLSA:**

Máximo: 1.500,00 €

**LÍMITE MENSUAL DE CARGA DE LOTOBOLSA:**

Máximo: 3.000,00 €

## Autoexclusión y Autoprohibición del Juego



### Autoexclusión

En caso de que seas participante en nuestros juegos a través de esta web, y te consideres incapaz de controlarte o mantener un equilibrio, Loterías del Estado te ofrece un servicio de autoexclusión temporal (periodos de descanso) a través de tu cuenta de participante, considerándolo como una forma de prevenir los problemas relacionados con el juego.

La autoexclusión es un proceso mediante el cual puedes dejar bloqueada tu cuenta de juego por un periodo a elegir entre los preestablecidos, evitando de esta manera cualquier participación en línea en nuestros juegos.

Esta facilidad está disponible una vez te hayas autenticado en nuestra plataforma, desde tu perfil bajo la opción de "DATOS DE ACCESO".

LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO

DESDE: 11:20 - ÚLTIMO ACCESO: 24/09/2020-14:07M

Hola [Nombre] Saldo: 4,53 € Salir Idioma Castellano

Mis apuestas

Apuestas

Suscripciones

Favoritas

Mis Datos

Datos personales

Teléfono asociado

Club Conmigo Online

Datos de Acceso

Notificaciones

VER MI CONTRATO DE JUEGO

SOLICITAR AUTOEXCLUSIÓN

DARSE DE BAJA

Datos de cuenta

CORREO ELECTRÓNICO\*

PREGUNTA SECRETA DE SEGURIDAD\*

RESPUESTA SECRETA \*

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

OTROS TRÁMITOS

Pendiente de verificación documental

Actualmente estás pendiente de que verifiquemos documentalmente tus datos personales tal y como establece la normativa actual. Puedes seguir participando en nuestros juegos, pero tendrás limitada tu cuenta de tal modo que no podrás descargar ni cobrar premios en tu cuenta bancaria o cargar más de 100€ en tu tarjeta de crédito. Para que podamos hacerlo, ten a mano tu DNI/NIE y accede a nuestro proceso de verificación de identidad accediendo al enlace que aparece en la pantalla de Datos Personales pulsando aquí.

El usuario puede autoexcluirse por diferentes periodos de tiempo de 1, 3, 6 meses o de forma personalizada.

Durante el periodo de autoexclusión temporal el registro de usuario, el cliente no podrá desbloquear sus cuentas por sí mismo, ni tampoco podrá:

- participar a través de loteriasyapuestas.es en ninguno de los juegos de SELAE
- depositar importes en el registro de juego
- recibir ofertas promocionales ni comunicaciones de SELAE
- abrir otro registro de usuario

En el caso de autoexclusión temporal, al final del periodo establecido tu registro de usuario se reactivará automáticamente, permitiéndote una normal operación a partir de entonces. En el caso de autoexclusión personalizada, si has indicado más de 6 meses, SELAE te proporciona la posibilidad de solicitar tu readmisión.

Son medidas que establece SELAE que permiten a las personas que presenten una conducta desordenada en el juego, la posibilidad de bloquear el canal online para jugar.

### **Autoprohibición**

El Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ) es un registro público, creado en virtud de la Ley 13/2011, de regulación del juego, que incluye a los ciudadanos quienes hayan ejercido su derecho a solicitar que les sea prohibida la participación en las actividades de juego. Asimismo, este registro lista también a los ciudadanos que tienen prohibido por resolución judicial el acceso al juego, y quienes se hallan legalmente incapacitados para esta actividad.

Si desea **inscribirte, modificar** tus datos o **darte de baja** en el RGIAJ, puedes solicitárselo a la Dirección General de Ordenación del Juego a través del enlace que verás al final de esta página.

Si tienes la sensación de no ser capaz de controlarte o por cualquier otra razón quieres limitar tu participación en el juego, puede utilizar la opción de autoprobibirte el acceso al juego haciendo uso del [Registro General de Interdicción de Acceso al Juego \(RGIAJ\)](https://www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj), puedes inscribirte de forma voluntaria.

<https://www.ordenacionjuego.es/es/rgiaj>

Una vez inscrito en el mismo, no podrás seguir jugando en SELAE ni en ninguna otra página de juego. Transcurridos seis meses desde la inscripción en el registro, podrás solicitar darte de baja en el mismo.

## **Test de Juego Responsable y de Prevención de Conductas Adictivas al Juego**

Este cuestionario es anónimo y confidencial. Los resultados que da son solo consejos o recomendaciones y en ningún caso sustituyen a la evaluación de un experto.

El cuestionario te va a hacer preguntas sobre tus hábitos de juego en los últimos 12 meses. Por favor, indica si estás de acuerdo o no con las afirmaciones que se relacionan a continuación:

- ¿Necesitas jugar cantidades mayores de dinero en los juegos para obtener el placer deseado?

Sí

No

- ¿Te encuentras nervioso, irritado o inquieto cuando intentas o piensas dejar de jugar a algunos de los juegos?

Sí

No

- ¿Has intentado controlar, reducir, o dejar de jugar, pero no has podido conseguirlo?

Sí

No

- ¿Estás preocupado, obsesionado o excesivamente interesado por los juegos?

Sí

No

- ¿Estos juegos te ayudan a superar el malestar (ansiedad, depresión, desamparo, culpabilidad, etc.)?

Sí

No

- ¿Alguna vez vuelves a jugar a esos juegos para intentar recuperar las pérdidas que habías tenido en experiencias anteriores?

Sí

No

- ¿Has mentido alguna vez a tu familia sobre cuánto juegas, o tu grado de implicación en esos juegos?

Sí

No

- ¿Jugar a estos juegos te ha afectado en tus relaciones personales, en las calificaciones de tus estudios, o en tu trabajo?

Sí

No

- ¿Has pedido dinero prestado, o vendiste algo para poder seguir jugando porque habías perdido dinero con estos juegos?

- Sí
- No

Pulsa para ver el

RESULTADO

## Mecanismo de Detección de Comportamiento de Riesgo en el Juego

### Juego Responsable



### Mecanismo de detección de comportamiento de riesgo en el juego

SELAE ha definido un modelo e implementado un proceso para la detección de comportamiento de riesgo de sus jugadores. El proceso para la detección de comportamiento de riesgo se hará en bloque de tres semanas.

### Patrón de detección de conducta de Jugador de Riesgo

Será considerado como "jugador de riesgo" aquel cuyo comportamiento:

- 1. En tres semanas consecutivas cumpla cualquiera de las dos condiciones siguientes:
  - a. Gasto en la semana superior a 400€ (para mayores de 24 años) y 200€ (para menores de 25 años)
  - b. Frecuencia de compra en la semana superior a 80 apuestas.
- 2. En 12 semanas consecutivas, en al menos 7 se haya detectado los criterios:
  - a. Gasto en la semana superior a 400€ (para mayores de 24 años) y 200€ (para menores de 25 años)
  - b. Frecuencia de compra en la semana superior a 80 apuestas.

El tratamiento de los datos personales de las personas jugadoras que resulte de aplicar el modelo sólo tendrá por finalidad la detección de personas que incurran en un comportamiento de riesgo y la puesta en marcha de las siguientes medidas:

Si a un jugador del sistema de juegos de SELAE se le detecta durante 3 semanas seguidas (bloque) comportamiento de riesgo, se le enviará la siguiente información, la primera vez que se le detecte

- 1. Información relativa a las participaciones y gasto del jugador en el período del análisis.
- 2. Cumplimentar la prueba de autoevaluación.
- 3. Recomendar el acceso a la zona de juego responsable de la web y:
  - a. Consultar el control de actividad de juego y gasto existentes.
  - b. Consultar la autoexclusión y la autoprohibición.
- 4. Recomendar que juegue responsablemente.

En el caso, que el jugador continúe con el comportamiento de riesgo en semanas sucesivas, SELAE le enviará la siguiente información:

- 1. Información relativa a las participaciones y gasto del jugador en el período del análisis
- 2. Recomendar el acceso a la zona de juego responsable de la web y:
  - a. Consultar el control de actividad de juego y gasto existentes.
  - b. Consultar la autoexclusión y la autoprohibición.
- 3. Recomendar que juegue responsablemente.

### **Comunicación de suspensión temporal de cuenta de jugador**

Si el jugador, en los siguientes dos bloques de tres semanas (6 semanas consecutivas), este es detectado que tiene un comportamiento de riesgo, en al menos dos semanas de cada bloque, se procederá al aviso de suspensión de juego.

### **Suspensión temporal de cuenta al Jugador de Riesgo**

SELAE procederá a suspender temporalmente la cuenta de juego del jugador por un periodo de 3 meses, cuando este mantenga al menos un comportamiento de riesgo transcurridas tres semanas desde el aviso de suspensión. Una vez transcurrido los tres meses de la suspensión temporal de la cuenta será comunicada al jugador la activación de la misma.

Durante la suspensión de la cuenta, el jugador no podrá realizar cargas en su lotobolsa ni realizar apuestas, pero si podrá recuperar el dinero que tuviera en la lotobolsa y se le ingresarán los premios obtenidos previamente.

## **Cuando un jugador deja de ser considerado de riesgo**

Cuando un jugador de Riesgo, desde su detección y comunicación lleva 12 semanas seguidas sin detectarse comportamiento de riesgo, será considerado de nuevo como jugador de NO Riesgo.

## **Contactar con Departamento de Juego Responsable**

### **Juego Responsable**



### **Teléfono de asistencia al consumidor**

Este servicio es directamente prestado por SELAE.

El contenido de la asistencia que se presta es informativa sobre:

- a) Los riesgos que puede generar la actividad de juego.
- b) La posibilidad de realizar un test de autoevaluación.
- c) La posibilidad de ejercer las facultades de autoprohibición o de autoexclusión.
- d) Los servicios públicos de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego.

Toda la información tratada es confidencial

Teléfonos: **91 5962300 y 900 112313**

Horario:

De lunes a Viernes de: **8:00 a 21:30**

Sábados de: **8:00 a 16:00**

[Contacto - Loterías y Apuestas del Estado \(loteriasyapuestas.es\)](http://loteriasyapuestas.es)

## Centros de Ayuda

### Centros de ayuda



Si crees que tienes un problema con el juego o si tienes un familiar que crees que tiene un problema con el juego, debes de contar con la ayuda de profesionales.

Si desea ponerse en contacto con servicios de ayuda o pedir información, podrás hacerlo a través de los siguientes enlaces:

- **[FEJAR](#) (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados).**

Avenida Constitución nº 27. Entresuelo A

Villena, Alicante

CP: 03400

Tlf: 900 200 225

- A través de la Sede Electrónica de la Dirección General de Ordenación de Juego, <http://www.jugarbien.es/contenido/ayuda-cerca-de-ti> que permite conocer las asociaciones, organismos oficiales, hospitales del Sistema Nacional de Salud y universidades y otros centros de ayuda y asistencia presentes en cada Comunidad Autónoma.
- Asimismo, podrá dirigirse a los **[Centros de Atención al Usuario de Loterías y Apuestas del Estado](#) y ellos te podrán informar sobre los centros de ayuda.** Teléfono: 900 11 23 13/ 91 596 23 00

## Información de la Dirección General de Ordenación del Juego

- Información de la Dirección General de Ordenación del Juego acerca del juego responsable: [www.jugarbien.es](http://www.jugarbien.es)

## Estudios e Informes



### **ESTUDIOS SELAE**

Loterías y Apuestas del Estado ha financiado el estudio sobre "Estudio de prevalencia del juego en España 2013". D. Francisco Labrador Encinas, Catedrático de Modificación de la Conducta en la Universidad Complutense de Madrid, fue responsable de dirigir el equipo de investigación integrado por: E. Becoña, M. Crespo, E. Echeburua y M. Labrador, que han realizado el citado estudio. La encuesta abarca todo el territorio nacional, dirigiéndose a los residentes en España de ambos sexos y edades entre 18 y 81 años. Se realizaron 3.000 entrevistas personales a pie de calle mediante un cuestionario semi-estructurado diseñado ex-profeso.

Para descargar el informe: [Estudio de Prevalencia del Juego en España 2013](#)

### **ESTUDIOS DE LA DIRECCION GENERAL DEL JUEGO**

Para ver los estudios sobre el juego haga click en el enlace siguiente:

<https://www.ordenacionjuego.es/es/estudio-prevalencia>

## Certificación en Juego Responsable

### **Certificación en Juego Responsable**



El compromiso de Loterías con el juego responsable se ve reflejado en la implantación de las mejores prácticas de juego responsable. Desde el año 2013 Loterías está certificada en el estándar de buenas prácticas de Juego Responsable de la Asociación de Loterías Europeas (European Lotteries. EL).

Este marco de certificación exige una recertificación cada tres años con el objetivo de asegurar que los operadores certificados siguen trabajando en la mejora continua en cada uno de los apartados que contienen.

El modelo de gestión de Juego Responsable de Loterías sigue los diez apartados de definidos en el Estándar de Juego Responsable de EL: Investigación, formación a empleados, formación a agentes de ventas, diseño de juegos, canales de juego remoto, publicidad y marketing, derivación a servicios tratamiento, información a jugadores, diálogo con grupos de interés, reporte y certificación.

Estándar de Juego Responsable Asociación de Loterías Europeas:  
<https://www.european-lotteries.org/european-gaming-standards>

- [Certificación en juego responsable](#)

