

# Xogo Responsable

## Índice

Principios .....	2
Información xeral sobre o xogo seguro .....	3
e os posibles riscos do xogo .....	3
Os dez consellos de ouro para un xogo responsable .....	6
Protección a menores.....	7
Límites do xogo por internet .....	9
Autoexclusión e autoprohibición do xogo .....	11
Test de xogo responsable e de prevención de condutas adictivas ao xogo .....	13
Detección de patróns de comportamento de risco no xogo .....	15
Asistencia al consumidor .....	18
Centros de axuda – Problemas asociados ao xogo .....	19
Estudios e informes .....	20
Certificacións en Xogo Responsable: EL e WLA .....	21

# Xogo Responsable

O Xogo Responsable para Lotarías é unha das pezas clave da nosa Responsabilidade Social Corporativa. Por iso femos definido, dentro da nosa estratexia de RSC, a promoción do xogo responsable como unha das principais liñas de traballo para previr. Este compromiso co xogo responsable vese refugado na implantación das mellores prácticas de xogo responsable en Lotarías.

## Principios



En todas as súas operacións e actividades, Lotarías ten un firme compromiso co Xogo Responsable, con base nos seguintes principios:

- Incorporar mecanismos para evitar o acceso indebido ao xogo por parte dos menores.
- Fomentar a integridade e a colaboración na loita contra o xogo ilegal.
- Identificar as mellores prácticas con respecto ao xogo responsable.
- Resaltar o Xogo Responsable como parte integral das súas operacións, establecendo regras claras co fin de asegurar o cumprimento da normativa aplicable e que os intereses dos xugadores e grupos vulnerables sexan protexidos.
- Fomentar investigacións e/ou estudos co fin de contribuír á comprensión pola sociedade do impacto social do xogo, comunicando os seus resultados aos grupos de interese.
- Proporcionarlle ao público información precisa e adecuada para que poida facer unha selección razoable das súas actividades de xogo, promocionando actitudes de Xogo Responsable.
- Facilitar formación e información, en materia de Xogo Responsable, aos empregados de SELAE e implementar programas para os axentes de Ventas.
- Informa-los xugadores e axentes de vendas no referente a centros especializados de axuda ou asociacións, en caso de xogo excesivo.
- Mellora continua nos seus programas de Xogo Responsable.

# Información xeral sobre o xogo seguro e os posibles riscos do xogo



## **O Xogo**

O xogo é unha experiencia que se incorporou como unha actividade máis entre as actividades de lle ouzo, sen ningún tipo de problemas para a maioría das persoas e cunha importante aceptación social. Porén, da mesma maneira que o consumo de alcohol pode levar ó alcoholismo ou o consumo recreativo de drogas á drogadicción, a participación en actividades de xogo -polo menos, nalgún tipo de xogos- pode levar, a un grupo pequeno de suxeitos vulnerables, ao xogo problemático ou ao xogo patolóxico, cuxas consecuencias van máis alá da persoa directamente afectada para influír na familia, o medio laboral e a sociedade.

As investigacións ao respecto puxeron de relevo que estes problemas co xogo non se reparten á sorte, senón que gardan unha importante relación co tipo de xogos e o grao de perigosidade destes, así como co comportamento dos propios xugadores.

SELAE é consciente de que o xogo pode ser un problema para unha pequena parte dos xugadores en termos de seguir unha conduta adictiva, por iso SELAE promove un modelo de xogo centrado en xogar responsablemente e na protección dos menores e grupos vulnerables. Implementou dentro de tódolos seus procesos de negocio (desde o deseño ata a venda) as mellores prácticas en Xogo Responsable da European Lotteries. SELAE regularmente é auditada por unha entidade externa para garantir dunha forma independente que cumpre con estas boas prácticas.

## **¿Qué é o xogo patolóxico?**

O xogo patolóxico é un trastorno de conduta, recoñecido como tal pola Organización Mundial da Saúde (OMS), esta no ano 1992 definiu, o xogo patolóxico como un trastorno caracterizado pola presenza de frecuentes e reiterados episodios de participación en xogos de apostas, os cais dominan a vida da persoa enferma en prexuízo dos seus valores e obrigas sociais, laborais, materiais e familiares; esta conduta persiste e a menús increméllase a pesar das consecuencias sociais adversas tales como perda de fortuna persoal, deterioración das relacións familiares e situacións persoais críticas.

No ano 2013 a Asociación Americana de Psiquiatría (APA en inglés) estableceu a ludopatía como unha adicción sen substancia, polas súas similitudes na expresión clínica, orixe, comorbilidade física e tratamento co resto das adiccións ao alcohol, tabaco e drogas ilegais.

Para as persoas con este trastorno, adquiriron un hábito do que se senten incapaz de desprenderse e o pracer de xugar convértese para eles nunha sensación de malestar e continúan xugando a pesar de repetidos esforzos para controlar, deter ou diminuír o seu comportamento.

### **Sinais de conductas de risco.**

Hai determinadas sinais que nos alertan de ter unha conducta risco en relación co xogo, entre elas están:

1. Estar frecuentemente preocupado polo xogo.
2. Necesidade de xugar cantidades crecentes de diñeiro para lograr a excitación desexada.
3. Inquietude ou irritabilidade cando se intenta interromper ou dete-lo xogo.
4. Fracaso repetido para controlar, interromper ou deter o xogo.
5. Utilización do xogo como vía de escape dos problemas ou alivio do malestar emocional.
6. Intentar repetidamente recuperar o diñeiro perdido no xogo.
7. Mentir para ocultar o seu grao de implicación no xogo.
8. Arriscou ou perdido relacións interpersoais significativas, oportunidades de traballo e educativas ou profesionais debido ao xogo.
9. Apoio económico reiterado por parte de familia e amigos.

No caso de verse refgacte en 4 ou máis dos sinais antes indicadas debería de ir a un especialista para que lle poida axudar.

### **Impacto do Xogo problemático**

- Económicos:
  - Perdas económicas / débedas.
- Emocionais:
  - Tristeza, ansiedade, depresión ou irritabilidade.
- Familiares:
  - Rupturas, separacións e divorcio.
- Laborais / académicos:
  - Diminución de rendemento. / Falta inxustificadas.
- Sociais:
  - Desatender as súas amizades / ruptura de relacións.
- Legais:
  - Robos, estafas ou outras actividades delituosas.

## Mitos e verdades sobre o xogo

MITO: "Se continúo xugando, mi sorte cambiará e poderé recuperar o diñeiro que he perdido".

VERDADE: As posibilidades de gañar non cambian porque xoguemos máis, xa que o resultado cada vez que xogamos é independente das apostas realizadas anteriormente: tus posibilidades de gañar non cambian co tempo.

MITO: "Por pouco acerto, a próxima vez gañaré".

VERDADE: O resultado que se obterá por unha aposta non está afectado por ter estado a punto de acertar anteriormente.

MITO: "Se fago mi aposta neste punto de venda, ou con este bolígrafo teño máis posibilidades de gañar".

VERDADE: O resultado do xogo NUNCA non é función das nosas supersticións".

MITO: "Mi coñecemento sobre os números que saíron aumenta mesmos posibilidades de gañar".

VERDADE: Nos xogos de números, o gañar só depende da sorte, non dos nosos coñecementos ou habilidades.

## ¿Qué é o Xogo Responsable?

Son aquelas boas prácticas, medidas e ferramentas que se implementan polos operadores co obxectivo de reducir ou eliminar os impactos negativos que o xogo ten nalgunhas persoas e en especial nos grupos máis vulnerables.

O compromiso de Lotarías co xogo responsable vese refgalexado na implantación das mellores prácticas de xogo responsable e nas medidas implantadas. Desde o ano 2013 Lotarías está certificada no estándar de boas prácticas de Xogo Responsable da Asociación de Lotarías Europeas

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

Anualmente é auditada por unha entidade externa para verificar o cumprimento da dita Asociación.



O modelo de xestión de Xogo Responsable de Lotarías segue os dez puntos definidos no Estándar de Xogo Responsable de EL: Gobernanza, formación a empregados, retallistas, deseño de xogos, canles dixitais, publicidade e marketing, derivación a prestadores de servizos de tratamento, información ó xugador, diálogo con grupos de interese, reporte e certificación

# Os dez consellos de ouro para un xogo responsable



Recorda que ten que xogar con sentido común e con responsabilidade, para asegurarte de que o xogo sexa sempre un entretemento. Te presentamos os seguintes consellos que se seguir:

- O xogo debe ser para ti só un xeito de entretemento saudable.
- Non esquezas que, se xogas, tamén podes perder.
- Non gastes máis diñeiro do que te podes permitir
- Fíxate un orzamento e non o superas.
- Nunca pidas diñeiro prestado para poder xugar.
- Non xogues para recuperar o diñeiro que xa perdeu xugando.
- Modera o tempo que dedicas ao xogo, equilibrándoo con tus outras actividades de idade.
- Non deixes que o xogo interfira en tu profesión ou en tus responsabilidades cotiás.
- Recorda que o xogo non é o máis importante de quenda. Non deixes que afecte a tu vida familiar ou á relación con tus amigos.
- Se o xogo te produce estrés, ansiedade ou problemas de saúde, deberías deixar de xugar.

# Protección a menores



A prohibición do xogo a menores de 18 anos é unha prohibición legal, establecida na Lei 13/2011, do 27 de maio de regulación de xogo. Para o cumprimento da dita lei, SELAE estableceu medidas tanto en presencial como na venda por Internet.

**Os xogos de SELAE están destinados ás persoas maiores de 18 anos.**

## Medidas establecidas

SELAE Informa da prohibición do xogo a menores tanto en presencial como por Internet e en todas as súas accións publicitarias.

As medidas establecidas no punto de venda presencial son: Disposición en lugar visible dun logo que indica a prohibición de xugar a menores e a prohibición de venda a menores polos axentes da nosa rede comercial.



As medidas establecidas na canle online ([loteriasypuestas.es](http://loteriasypuestas.es)) son: Disposición en lugar visible dun icono onde se indica a prohibición de xugar a menores.

O rexistro para poder xugar online controla a idade do xugador e se é menor de 18 non lle permite rexistrarse e por tanto xugar. En SELAE garantimos un control da veracidade dos datos proporcionados polos participantes da canle online, mediante os mecanismos de verificación habilitados e exixidos pola Lei 13/2011, do 27 de maio, de regulación do xogo. Co fin de impedi-lo acceso de menores de idade coa conta dun adulto, proporcionamos información para garanti-la confidencialidade das contraseñas, ademais de impedi-la opción de gardar automaticamente as contraseñas dun usuario coas cal unha persoa menor de idade puidese acceder a unha conta.

En tódalas accións publicitarias de SELAE indícase a prohibición de xugar a menores.

## **Signos**

Os menores son máis vulnerables no xogo porque teñen un menor control dos seus impulsos e unha menor percepción do risco. Ademais, teñen unha maior crenza que os seus coñecementos lles permiten predecir os resultados e obter unha rápida ganancia.

Debemos de ter en conta algúns dos seguintes signos para alertarnos que o menor ten algún problema co xogo:

- Diminución do rendemento escolar.
- Centrado nos resultados das competicións máis que no deporte.
- Xoga na internet durante moito tempo.
- Irritabilidade ou ansiedade constantes coa familia.
- Gasto de diñeiro continuo.
- Desaparición de diñeiro no fogar.

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

Se o seu ordenador pode ser utilizado por menores é conveniente que tome precaucións e instale xeramentas de control parental nos seus equipos.

Agora mesmo no mercado hai moitas ferramentas que permiten o xestionar o control dos diferentes dispositivos que teñas (Pc, móbil, tableta) para que os menores non poidan acceder a certos contidos, xa sexa bloqueando o acceso á internet, garantindo as restricións a certas webs e permitindo o seguimento dos accesos.

As xeramentas as pode atopar na internet en función do dispositivo do que dispoña e sobre o que vaia realizar o control.

## **Cómo me rexistro na web**

Neste [enlace](#), podes ver o proceso de rexistro na web

# Límites do xogo por internet



## **Autolimitación dos importes de carga e xogo online**

De acordo co artigo 36 do Real decreto 1614/2011 polo que se desenvolve a Lei 13/2011, de regulación do xogo, no relativo a licenzas, autorizacións e rexistros do xogo, SELAE non permite actualmente os participantes depositar na conta de xogo online importes superiores a:

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

Tódolos participantes dispoñen da **opción de reduci-los límites de depósito** autorizados. Calquera redución dos límites de depósito autorizados polo participante producirá **efecto inmediato**.

Independentemente dos citados límites á carga, o participante conta cun campo no **seu perfil de xugador online onde pode indica-lo importe máximo para o seu gasto semanal**. Cada vez que intente participar nos nosos xogos, o sistema controlará que o importe das apostas realizadas durante os últimos 7 días non supere o dito valor.

A modificación destes límites podes realizalo unha vez temos autenticado na plataforma de Lotarías e Apostas e, desde as opcións que se mostran no menú de tu moedeiro electrónico, seleccións a opción de "OPCIÓN".



122  
MILLONES



37,5  
MILLONES



1,3  
MILLONES



8  
MILLONES



20.000 €  
AL MES DURANTE 30 AÑOS



300.000 €  
1ER PREMIO A LA SERIE



20.000 €



10.000 €



20.000 €

#### CUENTA DE DESCARGA

##### IBAN DE LA CUENTA BANCARIA

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

##### CONTRASEÑA

Por seguridad, escribe tu contraseña de acceso a nuestra web

GUARDAR

#### LÍMITES DE JUEGO

##### LÍMITES DE JUEGO MÁS SEGURO

###### DEFINE TU LÍMITE DE GASTO SEMANAL

Escribe el límite (€)

Máximo: 2.000,00 €

##### LÍMITES DE DESCARGA

###### PAGAR PREMIO A CUENTA BANCARIA A PARTIR DE

Escribe el límite (€)

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:

Escribe el límite (€)

Máximo: 400,00 €

###### LÍMITE SEMANAL DE CARGA DE LOTOBOLSA:

Escribe el límite (€)

Máximo: 1.500,00 €

###### LÍMITE MENSUAL DE CARGA DE LOTOBOLSA:

Escribe el límite (€)

Máximo: 3.000,00 €



GUARDAR



# Autoexclusión e autoprohibición do xogo



## Autoexclusión

No caso de que sexas participante nos nosos xogos a través desta web, e te consideres incapaz de controlarte ou manter un equilibrio, Lotarías do Estado te ofrece un servizo de autoexclusión temporal (perdas de descanso) a través de tu conta de participante, considerándoo como unha forma de prever os problemas relacionados co xogo.

A autoexclusión é un proceso mediante o cal podes deixar bloqueada tu conta de xogo por un perigo a elixir entre os oestablecidos, evitando desta maneira calquera participación en liña nos nosos xogos.

Esta facilidade está dispoñible unha vez temos autenticado na nosa plataforma, desde tu perfil baixo a opción de "DATOS DE ACCESO".

**AUTOEXCLUSIÓN**

⚠ En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos vigente, te informamos que los datos que nos facilites serán tratados por SOCIEDAD ESTATAL LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO, S.M.E., S.A. (SELAE), en calidad de responsable del tratamiento, con la finalidad de tramitar tu derecho a restringir tu acceso a tu cuenta de juego (autoexclusión), según los términos definidos en el **Contrato de Juego**. La base legitimadora del tratamiento es la ejecución de un contrato, cumplimiento de obligación legal y el interés legítimo de ambas partes. Te informamos que no se cederán datos a terceros salvo por obligación legal. Tienes derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional. Para más información puedes consultar el **Contrato de juego**, que has aceptado, en esta misma web.

- Excluirme de realizar apuestas durante 1 mes
- Excluirme de realizar apuestas durante 3 meses
- Excluirme de realizar apuestas durante 6 meses
- Autoexclusión personalizada .....  
*Plazo en días en el que no quieres realizar apuestas (límite 3650 días).*

Confirmo que deseo excluirme de la web de SELAE sabiendo que durante el periodo de exclusión no podré jugar ni cargar mi lotobolsa.

**AUTOEXCLUIRME**

O usuario pódese autoexcluir por diferentes perdedos de tempo de 1, 3, 6 meses ou de forma permanente.

Durante o período de autoexclusión temporal o rexistro de usuario, o cliente non poderá desbloquear as súas contas por si mesmo, nin tampouco poderá:

- participar a través [loteriasypuestas.es](http://loteriasypuestas.es) en ningún dos xogos de SELAE
- depositar importes no rexistro de xogo
- recibir ofertas promocionais nin comunicacións de SELAE
- abrir outro rexistro de usuario

No caso de autoexclusión temporal, ao final do período establecido tu rexistro de usuario reactivarase automaticamente, permitiéndote unha normal operación a partir de entón. No caso de autoexclusión permanente, SELAE te proporciona a posibilidade de solicitar tu readmisión.

Son medidas que establece SELAE que lles permiten ás persoas que presenten unha conduta desordenada no xogo, a posibilidade de bloquear a canle online para xogar.

### **Autoprohibición**

O Rexistro Xeral de Interdiccións de acceso ao Xogo (RGIAJ) é un rexistro público, creado en virtude da Lei 13/2011, de regulación do xogo, que inclúe os cidadáns os que exercen o seu dereito a solicitar que lles sexa prohibida a participación nas actividades de xogo. Así mesmo, este rexistro lista tamén aos cidadáns que teñen prohibido por resolución xudicial o acceso ao xogo, e os que se encontran legalmente incapacitados para esta actividade.

Se desexa **inscribirte, modificar** tus datos ou **darte de baixa** no RGIAJ, podes solicitársello á Dirección Xeral de Ordenación do Xogo a través do enlace que verás ao final desta páxina.

Se ten a sensación de non ser capaz de controlarte ou por calquera outra razón queres limitar tu participación no xogo, pode utilizar a opción de autoprobibirte o acceso ao xogo facendo uso do **Rexistro Xeral de Interdicción de Acceso ao Xogo (RGIAJ)**, podes inscribirte de forma voluntaria.

<https://www.ordenacionjuego.es/participantes-juego/juego-seguro/rgiaj>

Unha vez inscrito nel, non poderás seguir xugando en SELAE nin en ningunha outra páxina de xogo. Transcorridos seis meses desde a inscrición no rexistro, poderás solicitar darte de baixa nel.

# Test de xogo responsable e de prevención de condutas adictivas ao xogo



Este cuestionario é anónimo e confidencial. Os resultados que dá son só consellos ou recomendacións e en ningún caso substitúen a avaliación dun experto.

O cuestionario lle vai facer preguntas sobre os seus hábitos de xogo nos últimos 12 meses, por favor, indique se está de acordo ou non coas afirmacións que se relacionan a continuación:

¿Necesitas xogar cantidades maiores de diñeiro nos xogos para obter o pracer desexado?

- Si
- Non

¿Te encontras nervioso, irritado ou inquieto cando intentas ou pensas deixar de xogar a algúns dos xogos?

- Si
- Non

¿Has intentado controlar, reducir, o deixar de xugar, pero non hai podido conseguilo?

- Si
- Non

¿Estás preocupado, obsesionado ou excesivamente interesado polos xogos?

- Si
- Non

¿Estes xogos te axudan a superar o malestar (ansiedade, depresión, desamparo, culpabilidade, etc.)?

- Si
- Non

¿Algunha vez volvese a xogar a eses xogos para intentar recuperar as perdas que tivera en experiencias anteriores?

- Si
- Non

¿Has mentido algunha vez a tu familia sobre canto xogas, ou tu grao de implicación neses xogos?

- Si
- Non

¿Xogar a estes xogos temos en tus relacións persoais, nas cualificacións de tus estudos, ou en quenda?

- Si
- Non

¿Has pedido diñeiro prestado, ou vendiste algo para poder seguir xogando porque habías perdido diñeiro con estes xogos?

- Si
- Non

Pulsa en el botón para ver el resultado

**RESULTADO**

# Detección de patróns de comportamento de risco no xogo



## **MODELO DE DETECCIÓN DE PATRÓN DE COMPORTAMENTO INTENSIVO E DE RISCO NO XOGO**

Conforme o disposto no Real decreto 176/2023, do 14 de marzo, para o desenvolvemento de contornos máis seguros de xogo, establécense dous modelos para a detección de participantes con comportamentos problemáticos:

1. Comportamento de Xogo Intensivo (definido polo Real decreto 176/2023).
2. Comportamento de Risco (definido por SELAE).

### **Participantes con patróns de comportamento de XOGO INTENSIVO**

#### **Modelo de detección:**

Considérase **participante cun patrón de comportamento intensivo**, aquel que rexistre durante tres semanas consecutivas perdas netas semanais iguais ou superiores a:

- 600 € semanais se ten máis de 25 anos
- 200 € semanais se o participante é menor ou igual a 25 anos

#### **Calculo perda neta semanal:**

Pártese do saldo inicial na conta (Lotobolsa) ao inicio da semana (00:00 horas do luns), máis os depósitos realizados e premios obtidos durante a semana, menos as apostas xugadas, retiradas de diñeiro na conta e o saldo final ao peche da semana (24:00 horas do domingo).

#### **Limitacións aplicables:**

Os participantes detectados con comportamentos intensivo teñen prohibido depositar fondos mediante tarxetas bancarias (crédito/débito). Esta restrición aplicarase nun prazo máximo de 72 horas tras finalizar a semana en que se producise a detección.

## **Perda da condición de xugador intensivo**

Perderase esta condición cando transcorrese seis semanas consecutivas sen que, en ningunha delas, se supere o límite de perdas semanal indicado.

## **Comunicacións ao xugador con comportamento intensivo**

Ao detectarse esta condición, o participante será notificado conforme o artigo 19 do RD 176/2023, incluíndo información detallada sobre o seu estado. Durante o tempo en que manteña a condición de xugador intensivo, recibirá un resumo mensual da súa actividade de xogo dentro dos cinco primeiros días do mes seguinte. Este resumo mensual enviarase, polo menos, ata o mes posterior á perda da dita condición.

Cando o participante deixe de ser catalogado como xugador intensivo, recibirá un correo notificándolle a situación e a eliminación das restricións aplicadas.

## **Participantes con patrón de comportamento de XOGO DE RISCO**

### **Modelo de detección:**

Considérase participante con patrón de **comportamento de risco**, aquel que, tendo sido catalogado previamente como intensivo, incorra nalgunha das 6 semanas posteriores á dita catalogación inicial **nunha perda neta semanal** igual ou superior a:

- 600 € se ten máis de 25 anos
- 200 € si tiene 25 años o menos

### **Calculo perda neta semanal:**

O cálculo da perda neta semanal é idéntico ao descrito no modelo de xogo intensivo.

### **Limitacións para participantes con comportamento de risco:**

- Suspensión de conta:
  - Suspensión temporal da conta de xogo durante 12 semanas nas que non poderá participar.
- Restriccións en comunicacións comerciais:
  - Non recibirán promocións nin comunicacións comerciais por ningún medio.
- Prohibición total de depósito de fondos por calquera vía de pagamento autorizada.

### **Perda da condición de xugador de risco**

Perderase esta condición de xugador de risco tras transcourir doce semanas consecutivas sen superar os límites de perdas semanais indicados no Modelo de detección de participantes cun patrón de comportamento de risco

### **Comunicacións ao xugador con comportamento de risco**

Cando o participante sexa detectado con comportamento de risco, será notificado por correo, informándolle da suspensión da súa conta e toda a información establecida no RD 176/2023.

Así mesmo, indicaráselle a posibilidade de presentar queixas ou reclamacións conforme os termos previstos no número 1.c) e 3 do artigo 15 da Lei 13/2011, do 27 de maio dispoñible en [Contacto - Lotarías e Apostas do Estado \(loteriasyapuestas.es\)](http://loteriasyapuestas.es)

Cando o participante deixe de ter esta condición, recibirá igualmente un correo notificándolle a eliminación de todas as restricións anteriormente mencionadas.

# Asistencia al consumidor



## **Teléfono de asistencia ao consumidor**

Este servizo é directamente prestado por SELAE.

O contido da asistencia que se presta é informativo, sobre:

- a) Os riscos que pode xerar a actividade de xogo.
- b) A posibilidade de realizar un test de autoevaluación.
- c) A posibilidade de exercer as facultades de autoprohibición ou de autoexclusión.
- d) Os servizos públicos de prevención e atención aos trastornos asociados co xogo.

Toda a información tratada é confidencial

**Teléfonos:** 915962300 e 900112313

### **Horario:**

De luns a venres de **8:00 a 21:30**

Sábados de **8:00 a 15:00**

[Contacto - Lotarías e Apostas do Estado \(loteriasyapuestas.es\)](http://loteriasyapuestas.es)

## Centros de axuda – Problemas asociados ao xogo



Se crees que ten un problema co xogo ou ten un familiar que crees que ten un problema co xogo, debes de contar coa axuda de profesionais.

Se desexa poñerse en contacto con servizos de axuda ou pedir información, poderás facelo a través dos seguintes enlaces:

- **FEXAR (Federación Española de Xugadores de Azar Rehabilitados).**

Avenida Constitución nº 27. Entresuelo A

Villena, Alicante

CP: 03400

Tif: 900 200 225

- A través da Sede Electrónica da Dirección Xeral de Ordenación de Xogo, <https://www.ordenacionjuego.es/participantes-juego/juego-autorizado/enlaces-interes/instituciones> que permite coñecer as asociacións, organismos oficiais, hospitais do Sistema Nacional de Saúde e universidades e outros centros de axuda e asistencia presentes en cada Comunidade Autónoma.
- Así mesmo, poderase dirixir aos **centros de Atención ao Usuario de Lotarías e Apostas do Estado e eles te poderán informar sobre os centros de axuda.** Teléfono: 900 11 23 13/ 91 596 23 00

# Información da Dirección Xeral de Ordenación do Xogo (DGOJ) acerca do Xogo Responsable



<https://www.ordenacionjuego.es/participantes-juego/juego-seguro>

## Estudios e informes



### **Estudios SELAE**

Lotarías e Apostas do Estado financiou o estudo sobre "**Estudo de prevalencia do xogo en España 2013**". D. Francisco Labrador Encinas, Catedrático de Modificación da Conduta na Universidade Complutense de Madrid, foi responsable de dirixir o equipo de investigación integrado por: E. Becoña, M. Crespo, E. Echeburua e M. Labrador, que realizaron o citado estudo. A enposta abrangue todo o territorio nacional, dirixíndose aos residentes en España de ambos os sexos e idades entre 18 e 81 anos. Realizáronse 3.000 entrevistas persoais a pé de rúa mediante un cuestionario semi-estruturado deseñado ex-profeso.

Para descargar o informe:

[Estudo de Prevalencia do Xogo en España 2013](#)

### **Estudos da dirección xeral do Xogo**

Para ver os estudos sobre o xogo faga click no enlace seguinte:

<https://www.ordenacionjuego.es/datos-estudios/estudios>

## Certificacións en Xogo Responsable: EL e WLA



O compromiso de Lotarías co xogo responsable é unha peza clave da súa Responsabilidade Social Corporativa e a súa actividade, manifestado a través da implantación rigorosa das mellores prácticas de Xogo Responsable en Loterías. Desde 2013, Lotarías mantiveron a certificación no estándar de boas prácticas de Xogo Responsable da Asociación de Lotarías Europeas (European Lotteries, EL).

Este marco de certificación non é un recoñecemento estático; require unha recertificación cada tres anos. Este proceso asegura que os operadores certificados, como Lotarías, continuemos traballando na mellora continua en cada un dos puntos que comprende o estándar.

Ademais, o compromiso de Lotarías esténdese a nivel global, xa que tamén conta coa certificación en Xogo Responsable da World Lottery Association (WLA). Esta dobre certificación reitera a dedicación de Lotarías aos máis altos estándares internacionais na promoción dun contorno de xogo seguro e responsable para todos os seus participantes.

