



**COMMENTS TO THE
“PROYECTO DE REAL DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL DESARROLLO DE
ENTORNOS MÁS SEGUROS DE JUEGO”**

January 2022

ARTICLE	COMMENTS
Capítulo I – Disposiciones generales	
g) Participantes con un comportamiento de juego intensivo: aquellos jugadores o jugadoras que hayan incurrido en pérdidas netas semanales iguales o superiores a 600 euros, durante tres semanas seguidas. En aquellos casos en que sean participantes jóvenes, las pérdidas netas semanales deberán ser iguales o superiores a 200 euros semanales, durante tres semanas seguidas. La pérdida neta semanal del jugador se calculará por el importe del saldo inicial en la cuenta de juego más los depósitos realizados deducidas las retiradas y el saldo final. Solo se tendrán en cuenta las transacciones y los saldos en dinero real. A estos efectos la semana es la comprendida entre las 00:00 horas del lunes y las 24:00 horas del domingo. Estos participantes perderán la condición de jugadores con un comportamiento de juego intensivo cuando hayan transcurrido seis semanas sin que, en ninguna de ellas, se hayan vuelto a sobrepasar los niveles de pérdidas semanales señalados.	The three weeks 600€ loss limit seems quite arbitrary. Each user has specific characteristics and personal situation, and it seems hard to define a global cross-player loss limit per period. It should be the operator the one who defines the parameters to consider a player as “intensive” based on its internal policies, player categorization, risk parameters, etc.
j) Participantes jóvenes: personas jugadoras con una edad igual o inferior a los veinticinco años.	Making such a discrimination based purely in the player age, considering that in all cases players are older than the legal age in Spain, doesn’t seem reasonable. This definition and all the points related to the discrimination of players per age should be removed
SECCIÓN 1ª - La persona responsable de juego seguro, el plan de medidas activas y las obligaciones de formación	
Artículo 9. Información y asistencia sobre juego seguro y comportamientos de riesgo a través de servicio telefónico. 1. Los operadores habilitarán un servicio telefónico de atención a su clientela a través del cual se prestará información y asistencia en materia de juego seguro. A través de dicho servicio, que se prestará al menos en castellano y en las demás lenguas cooficiales y no podrá ser susceptible de tarificación adicional, se informará adecuadamente, como mínimo, de: (...)	The requirement to offer this service in Spanish and <u>in all the other co-official languages</u> makes extremely hard and expensive for operators to comply. The service should be provided in Spanish and in any other language the operator decides to offer additionally
Artículo 10. Medidas dirigidas a la clientela privilegiada. 1. La persona responsable del juego seguro deberá garantizar que el diseño y puesta en práctica de medidas dirigidas a su clientela privilegiada resultan compatibles con la política de juego seguro del operador. 2. En todo caso, previo a la inclusión de una persona usuaria en el servicio de atención especializada que se otorga a su clientela privilegiada, el operador deberá realizar una evaluación individualizada dirigida a determinar la presencia de indicios de comportamientos de riesgo, en cuyo caso no podrá recibir tal atención. 3. Queda prohibido que los participantes jóvenes reciban los servicios de atención especializada dirigida a la clientela privilegiada de un operador.	Art.10.2: Clarify that an automatic analysis would also be possible to make the individual evaluation for each player Art.10.3: Remove this discriminatory measure for under-25 players. In all cases, the players are above the official adult age in Spain and should not be treated differently
Artículo 12. Configuración previa de la sesión de juegos bajo la licencia general de “Otros juegos”. (...)	It is hard to justify this new requirement for all the games under “Other games” general license, considering that the game session was defined exclusively for slots when this product was regulated in 2014, attending at the specially high risk that such product presented compared to other products. Nothing has changed since the regulation of slots to change now the criteria and include also a session for all the other products

ARTICLE	COMMENTS
Artículo 15. Mensajes específicos de autoevaluación. Durante la sesión de juego, la persona usuaria deberá recibir, al menos una vez cada sesenta minutos, mensajes informativos periódicos de lectura obligatoria para poder continuar jugando. Estos mensajes contendrán información objetiva relativa a su conducta de juego durante la sesión, como por ejemplo el tiempo jugado, las cantidades apostadas o las pérdidas netas producidas, y en ningún caso juicios de valor del operador sobre dicha conducta.	The effectivity of such a frequent message that will interrupt the player experience is questionable. The most probable mid-term effect of such interruptions is that the player will get used to it and will automatically close it without even reading the contents. In this sense, it is proposed that the operator could define, based on their criteria, the frequency to show such messages based on his responsible gaming policy
Artículo 16. Presentación de resultados en los juegos. 2. Quedan prohibidos: a) Los resultados en una partida o en una sesión que, aun constituyendo pérdidas para el jugador, vengan acompañados de mensajes del tipo “casi acertaste”, “estuviste cerca”, o similar. b) Los mecanismos sonoros o visuales activados por un resultado o por la finalización de una sesión que, constituyendo una pérdida para la persona jugadora, sean iguales o muy semejantes a aquellos mecanismos que se producen cuando la persona jugadora obtiene una ganancia.	Remove Art.16.2.b as it is a purely subjective interpretation with questionable effectivity
Artículo 17. Evaluación de riesgo en los juegos. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, la autoridad encargada de la regulación del juego determinará un modelo de evaluación de riesgo de los juegos de un operador con carácter previo a su comercialización desde la perspectiva de aquellos factores de su diseño que sean susceptibles de influir en las personas jugadoras en términos de su potencial adictivo. Además, la autoridad encargada de la regulación del juego podrá igualmente determinar las concretas medidas de minimización de dichos riesgos.	Remove the article, as it could be counterproductive to give to the regulator complete authority to evaluate, categorize games. The regulation already defines numerous requirements for each game, and it doesn't seem reasonable to give the regulator subjective power to define actions that may difficult or make impossible for operators to respect the regulation
CAPÍTULO III- Políticas activas de información y protección añadidas para determinados colectivos de participantes vulnerables o grupos en riesgo	
SECCIÓN 1ª - Participantes con un comportamiento de juego intensivo y participantes jóvenes	
Artículo 21. Limitación a los medios de pago de participantes con comportamientos de juego intensivo. Queda prohibido el depósito de fondos con tarjetas de crédito por parte de los participantes con comportamientos de juego intensivo.	This requirement is, in lot of cases, technically impossible to be developed by the operator. The integration between the Player Account Manager and the Payment Gateway doesn't allow to share such data to block credit cards for certain players
Artículo 23. Actividades promocionales dirigidas a participantes jóvenes. Los participantes jóvenes no podrán recibir ningún tipo actividad promocional cuyo objeto sea ajeno a la actividad de juego desarrollada en la plataforma del operador.	Remove this discriminatory measure for under-25 players
SECCIÓN 2ª Participantes incursos en comportamientos de juego de riesgo	
Artículo 30. Limitaciones a los medios de pago de los participantes incursos en comportamientos de riesgo. 1. Las personas incursas en comportamientos de juego de riesgo solo podrán utilizar medios de pago nominativos y de su titularidad.	This requirement presents serious operational difficulties for operators to be implemented. There is no 100% reliable way to ensure that the payment methods belong to the player. For example, when using cards, the name in the card can't be checked by any system and, thus, the property can't be validated. The only way to do it could be to ask for a copy of each of the payment methods, a fact that presents also operational difficulties and will seriously harm the player experience (meaning that the player will consider the illegal market). We suggest removing this requirement

ARTICLE	COMMENTS
Artículo 30. Limitaciones a los medios de pago de los participantes incursos en comportamientos de riesgo. 2. Queda prohibido el depósito de fondos con tarjetas de crédito por parte de las personas jugadoras incursas en comportamientos de juego de riesgo.	Similar to the previous point, this requirement presents serious operational difficulties to be implemented. It is complicated, at a technical level, for gaming operators to differentiate between credit/debit cards, meaning that the requirement couldn't be implemented
Artículo 31. Medidas de diligencia debida sobre la capacidad económica de las personas incursas en comportamientos de riesgo. 2. En caso de que, a la luz de la valoración efectuada, el operador detecte que la persona incurso en comportamientos de juego de riesgo utiliza, para sufragar su participación, fondos procedentes de la venta de bienes inmuebles, acciones u otros valores mobiliarios de similar naturaleza, herencias, donaciones, préstamos o créditos de cualquier tipo, deberá suspender de forma inmediata la actividad de juego de dicho participante por un plazo no inferior a tres meses. Transcurrido este plazo, esta persona podrá solicitar el levantamiento de la suspensión, la cual podrá ser concedida por el operador previa acreditación, por parte de aquélla, de la existencia a su disposición de fuentes de ingresos distintas a las mencionadas y el establecimiento y mantenimiento por ésta de límites de depósitos compatibles con las mismas.	This should be a temporary measure and not something that must be permanent during three months. If the player demonstrates that he has additional sources and/or sufficient funds versus his gaming behavior, the account should be activated at the operator's discretion
Artículo 31. Medidas de diligencia debida sobre la capacidad económica de las personas incursas en comportamientos de riesgo. 3. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, la autoridad de regulación del juego podrá desarrollar otros criterios de compatibilidad de la capacidad económica de las personas jugadoras más allá de los que se prevén en el apartado 2.	Remove the article, as it gives the regulator complete authority to define any kind of requirements that can have a big impact in the operator operational requirements
Disposiciones adicionales	
Disposición transitoria única. Revisión de los servicios de atención especializada para la clientela privilegiada existente. En el plazo de tres días hábiles desde la entrada en vigor del presente Real Decreto deberá darse de baja de los servicios de atención especializada que recibe la clientela privilegiada existente a los participantes jóvenes.	Remove, following the same logic than <i>Artículo 23. Actividades promocionales dirigidas a participantes jóvenes</i>
El Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, queda modificado como sigue: Uno. Se modifica el apartado 1 del artículo 38, que pasa a tener la siguiente redacción: “1. El operador abonará los premios por el procedimiento y medios de pago que hubiera establecido en las reglas particulares del juego y pondrá a disposición de los participantes el abono de los premios por el mismo medio que aquéllos hubieran empleado para el pago de la participación en el juego, salvo que las normas o condiciones aplicadas por el correspondiente medio de pago no le permitieran realizar el abono. En estos supuestos, el operador deberá informar a los participantes de las limitaciones que, en relación con el abono de los premios, afecten al medio de pago empleado. En todo caso, y sea cual fuere el medio empleado para el abono de los premios, éste no podrá suponer ningún coste u obligación adicional para el participante premiado. En aquellos juegos en los que se exija un control en la verificación de los usuarios, cuando la diferencia entre la participación y el premio obtenido sea superior a los cinco mil euros, y se trate de la primera obtención de un premio con estas características, el operador de juego, previa realización de los oportunos controles y con la menor demora	In most of the cases of prizes higher than 5.000€, these amounts will proceed from big winnings from multiple bets and/or slots jackpots. It is hard to find the link between such big prizes and problematic gambling behaviors. Also, in most of the cases it will not be possible to make the payment of the prizes automatically as the operator won't have the player payment details and the payment will probably be frozen until the player provides his payment data. Then, in case he wants to keep playing with this amount, he will need to first receive the money, and deposit it back, with the consequent very poor gaming experience. There is no reason to maintain this requirement and there is no relation with responsible gaming issues, and, thus, we propose to remove it

ARTICLE	COMMENTS
posible, deberá transferir el importe del premio obtenido directamente al participante, comunicándole tal circunstancia de forma expresa. En tanto la transferencia no se haya hecho efectiva, el participante no podrá disponer del importe del premio para realizar nuevas participaciones en el juego. Las siguientes veces en que se reciba un premio de estas características, el operador remitirá un mensaje ofreciendo al participante de forma expresa la posibilidad de solicitar la transferencia del importe del premio a través de alguno de los medios de pago que dicho operador hubiera establecido en las reglas particulares del juego”.	