

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

MINISTÈRE DES CONSOMMATEURS

6735 *Décret royal 176/2023 du 14 mars 2023 développant des environnements de jeu plus sûrs.*

I

Parmi les intérêts du public dont la protection est l'objectif premier de la Loi 13^o/2011 du 27^o mai 2011 réglementant les jeux d'argent et de hasard, la prévention des comportements addictifs, la protection des droits des groupes à risque et, de façon générale, la protection des consommateurs, occupent une place capitale.

Avec un lien direct avec ces objectifs, les politiques responsables ou sûres de jeu prévues par la loi 13 /2011 du 27 mai 2011 doivent être comprises comme l'ensemble des éléments qui façonnent l'offre et la consommation de jeux de hasard qui conduisent à réduire le risque d'apparition de comportements de jeu risqués, problématiques ou pathologiques chez certains participants ou à minimiser les effets négatifs que ces activités peuvent causer.

Conformément à cette approche, les opérateurs de jeux d'argent et de hasard devraient promouvoir un cadre de service, commercial et opérationnel visant à favoriser des modes de consommation sains et à prévenir ou à réduire au minimum la survenue de dommages personnels, familiaux ou matériels, en accordant une attention particulière aux personnes se trouvant dans des situations à risque différentes qui, de par leur nature, sont plus susceptibles d'éprouver des problèmes plus graves ou plus fréquents que les autres participants.

Les pratiques responsables ou sûres des opérateurs de jeux d'argent et de hasard sont, de par leur nature même, intégrées dans l'ensemble des lignes directrices visant à établir un cadre approprié pour la protection des personnes qui utilisent des jeux de hasard. C'est précisément pour cette raison que ces pratiques doivent orienter l'offre de ces produits vers des environnements de jeu plus sécurisés, en garantissant une diligence raisonnable dans le suivi des activités des participants afin d'éviter l'apparition de comportements risqués.

Par conséquent, les mesures relatives aux jeux d'argent et de hasard responsables ou sûrs mises en place par les opérateurs de jeux d'argent et de hasard devraient accorder une attention particulière aux groupes particulièrement vulnérables à cette activité, y compris ceux qui sont les plus susceptibles de développer des comportements de jeu à risque.

Premièrement, ils doivent se concentrer sur la protection des jeunes participants, en tant que groupe particulièrement sensible aux comportements inappropriés de messagerie et de jeu, ainsi qu'à ceux qui participent à cette activité et qui se livrent à des comportements de jeu intensifs.

Deuxièmement, ils doivent établir un cadre de protection optimal pour les participants, quel que soit leur âge, qui sont exposés à développer des comportements à risque dans leur activité de jeu ou les autres groupes qui ont déjà développé un tel comportement.

Enfin, plus largement, des politiques de jeu sûres ou responsables devraient orienter leurs efforts pour protéger tous les types de participants, quels que soient les risques auxquels ils sont confrontés du point de vue mentionné ci-dessus.

Comme indiqué dans la Loi n°13^o/2011 du 27^o mai 2011, les politiques responsables en matière de jeux d'argent et de hasard doivent être abordées en renforçant des domaines tels que les obligations de déclaration, les campagnes promotionnelles et les études de sensibilisation, ainsi que les mécanismes permettant de détecter les

comportements de jeu problématiques ou d'empêcher l'apparition de tels comportements ou leur aggravation une fois qu'ils ont été détectés.

Vu sous cet angle, les canaux électroniques, informatiques, en ligne et interactifs ont un grand potentiel pour la mise en œuvre de telles mesures.

À cet égard, parmi les nombreuses mesures consolidées depuis le début du marché des jeux réglementés par l'État et pleinement établies dans notre système juridique aujourd'hui, nous pouvons souligner le registre général des interdictions d'accès au jeu (ci-après le RGIAJ), l'obligation pour les opérateurs d'élaborer et de mettre en œuvre un plan opérationnel tenant compte des principes de jeu responsable ou sûr, la mise en place d'un cadre réglementaire fixant des limites financières pour les dépôts effectués par les participants, les séances de jeux d'argent pour les machines de hasard, ou les obligations spécifiques en matière de jeu responsable ou sûr contenues dans les licences des opérateurs de jeux d'argent. Toutes les mesures adoptées dans les Décrets Royaux d'application de la Loi¹³/2011 du 27^{mai}2011 dans les arrêtés ministériels approuvant le règlement de base des différents types de jeux d'argent ou dans lesquels elles ont réglementé les demandes respectives de licences générales de jeux jusqu'à présent.

De même, la mise en œuvre partielle de l'Article⁸ de la Loi¹³/2011 du 27^{mai}2011 dans le Titre^{II} du Décret Royal⁹⁵⁸/2020 du 3^{novembre}2020 sur les communications commerciales des activités de jeux d'argent et de hasard a incontestablement donné une impulsion réelle au développement de politiques de jeux de hasard sûrs en ce qui concerne les activités de jeux d'argent et de hasard réglementées par l'État en Espagne. L'entrée en vigueur de ce règlement implique donc d'avoir intégré dans le système juridique des mesures telles que l'inclusion d'une section sur les jeux de hasard responsables ou sûrs sur les portails web des opérateurs de jeux d'argent et de hasard, la mise à disposition d'une ligne d'assistance pour fournir des informations sur les risques liés aux activités de jeux d'argent et de hasard et sur les services publics de prévention et de prise en charge des troubles du jeu, l'établissement d'exigences d'information et de performance pour les bons d'achat ou d'autres initiatives promotionnelles; la désignation d'un représentant pour la gestion des questions liées aux jeux d'argent et de hasard responsables et la mise en place de mécanismes et de protocoles pour détecter les comportements de jeu à risque.

Toutefois, sans préjudice de toutes les mesures requises par la loi et d'autres mesures prises par les opérateurs dans le cadre de leurs plans opérationnels, l'expérience acquise par le régulateur dans ce domaine sensible de l'activité de jeu a permis d'évaluer l'existence d'une grande disparité tant dans les mesures adoptées que dans la mise en œuvre effective de ces mesures dans les différentes entités autorisées à offrir des jeux de hasard réglementés par l'État.

En outre, la préoccupation sociale croissante concernant les graves conséquences que la consommation de certains jeux d'argent et de hasard peut avoir sur certaines personnes devrait également servir comme force motrice pour atteindre un niveau de protection adéquat pour les groupes les plus vulnérables et ceux qui peuvent être confrontés à un problème de jeu.

Tout cela met en évidence la nécessité de renforcer l'applicabilité et le champ d'application matériel du cadre actuellement applicable aux actions de jeux d'argent et de hasard en toute sécurité menées par ces opérateurs et d'établir un ensemble de lignes directrices d'application générale fondées non seulement sur les contributions et les lignes de travail effectuées par la doctrine scientifique autorisée sur les jeux d'argent responsables, mais également sur l'expérience acquise ces dernières années par l'autorité de réglementation des jeux d'argent et de hasard dans ses activités de surveillance et de contrôle.

C'est à la lumière de ce contexte que l'ensemble des mesures énoncées dans le présent décret royal est adopté, également en relation directe avec d'autres ensembles de dispositions de la loi 13/2011, du 27 mai 2011, parmi lesquelles, entre autres, les articles 4, 10, 15, 21 et 40, point d) dudit texte juridique. Ces mesures s'appliqueront exclusivement aux environnements de jeu soumis à l'identification des utilisateurs et aux

comptes de jeux d'argent et de hasard, tout en transférant à cette législation les mesures relatives aux jeux d'argent et de hasard responsables et sûrs énoncées dans le décret royal 958 /2020 du 3 novembre 2020 afin de fournir un cadre réglementaire aussi complet et harmonieux que possible à ce sujet.

II

Ce décret royal se compose d'un préambule, de trente-cinq articles regroupés en trois chapitres, de dix dispositions supplémentaires, d'une disposition d'abrogation et de six dispositions finales.

Le chapitre I, intitulé «Dispositions générales», reprend l'objet du texte, à savoir la mise en œuvre de la loi 13 /2011, du 27 mai 2011 en ce qui concerne les conditions des politiques de jeu responsable ou sûr et la protection des consommateurs que les opérateurs de jeux d'argent et de hasard doivent respecter. En outre, elle précise son champ d'application subjectif et objectif, car elle concerne les opérateurs qui exercent une activité de jeu dans le cadre du champ d'application de la loi 13/2011 du 27 mai 2011, qui est soumise à l'identification de l'utilisateur et avec un compte de jeu. Enfin, ce chapitre contient un ensemble de définitions.

Le chapitre II, intitulé «Politiques actives en matière d'information et protection des consommateurs», est scindé en deux sections distinctes. La Section°1 contient des dispositions réglementaires relatives au responsable des jeux de hasard sûrs, au plan de mesures actives et aux obligations de formation auxquelles les opérateurs de jeux de hasard doivent se conformer. La section 2 contient un ensemble d'obligations générales d'information et de protection qui s'appliquent à tous les consommateurs des opérateurs de jeux d'argent et de hasard. Ainsi, cette section contient certaines obligations d'information pour les portails internet et les applications de ces opérateurs; l'envoi de messages d'information; l'existence d'un service téléphonique pour la fourniture d'informations et d'assistance dans le domaine des jeux d'argent et de hasard; un ensemble d'obligations est en outre fixé pour la configuration des sessions de jeu pour tous les jeux proposés dans le cadre de la licence générale «Autres jeux» et les sessions de jeu pour les loteries instantanées, la fixation de limites à la participation aux paris en direct, la présentation des résultats des jeux, ainsi que pour la fourniture à tous les utilisateurs d'un résumé mensuel de leur activité avec un contenu minimum.

Le chapitre III, intitulé «Politiques actives d'information et de protection supplémentaires pour des groupes spécifiques de participants vulnérables ou à risque», définit un ensemble de mesures de protection allant au-delà de celles prévues au chapitre II du présent règlement, ciblant certains groupes de joueurs, pour lesquels il est scindé en trois sections distinctes. La section 1, intitulée «Participants ayant un comportement de jeu intensif», établit, d'une part, toutes les obligations de l'opérateur en matière de protection de ce groupe. De cette manière, il est prévu la transmission d'un message spécifique informant le participant à la fois de sa catégorisation dans ce groupe et de certaines données objectives relatives à son mode de consommation; ainsi que l'envoi d'un résumé mensuel de leur activité de jeu, ainsi que l'interdiction de déposer des fonds au moyen de cartes de crédit tant qu'ils conservent ce statut. Deuxièmement, cette section intègre également certaines exigences visant à protéger les jeunes participants, telle que la configuration d'un message renforcé pour les nouveaux joueurs appartenant à ce groupe ou l'interdiction de proposer des cadeaux dont l'objet n'est pas lié à l'activité de jeu exercée par l'opérateur. La section 2 définit ensuite un ensemble d'obligations spécifiques à mettre en œuvre dans l'environnement des participants ayant des comportements de jeu à risque; à cet égard, outre une détection adéquate, les opérateurs doivent mettre en place un ensemble de mesures de protection supplémentaires, telles que l'établissement d'une interaction spécifique avec ces participants, leur exclusion des activités promotionnelles et la liste des clients privilégiés, les restrictions aux communications commerciales, l'obligation d'utiliser des moyens de paiement nominatifs à leur nom et l'interdiction de déposer des fonds au moyen de cartes de crédit. Enfin, la section 3 définit un ensemble de mesures visant les participants qui

ont exercé le pouvoir d'auto-exclusion et d'auto-interdiction, telles que la suspension de leurs comptes de jeu, la restriction de l'envoi de communications commerciales, la transmission de messages spécifiques d'auto-reconnaissance ou la mise en place de processus de surveillance et de détection d'éventuelles usurpations par les participants inscrits au registre général des interdictions d'accès aux jeux.

En ce qui concerne les dispositions supplémentaires, la première disposition supplémentaire prévoit l'obligation d'adhérer à des systèmes visant à prévenir le risque d'usurpation d'identité mis à la disposition des opérateurs par l'autorité de régulation; la deuxième disposition supplémentaire habilite l'autorité de régulation à exiger la coopération de l'opérateur pour sensibiliser et promouvoir des jeux sûrs.

La troisième disposition supplémentaire prévoit la possibilité pour les opérateurs de jeux d'argent de communiquer à l'autorité de régulation à la fois la décision d'entreprendre d'éventuelles études sur les jeux d'argent sûrs et leur résultat final. La quatrième disposition supplémentaire prévoit certaines mesures spécifiques visant les activités de jeux en face à face de tous les opérateurs de jeux de hasard, y compris ceux qui commercialisent des jeux de loterie à l'échelle de l'État. De façon similaire, la cinquième disposition supplémentaire détermine les dispositions qui s'appliquent aux opérateurs de jeux qui, exclusivement, exercent une activité de jeu non soumise à l'identification de l'utilisateur et au compte de jeu. La sixième disposition supplémentaire prévoit un délai pour l'adaptation de certaines obligations pour les jeux déjà commercialisés par les opérateurs liées à la présentation des résultats. La septième disposition supplémentaire, pour sa part, est consacrée à la nécessité d'analyser les possibilités d'identification des cartes de crédit utilisées dans les services de portefeuille électronique. La huitième et dernière disposition introduit une clause spéciale d'application pour l'Organisation Nationale Espagnole des Aveugles (ONCE), compte tenu de son régime de contrôle public spécifique. La neuvième disposition supplémentaire prévoit la possibilité pour l'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard de déterminer un modèle d'évaluation des risques pour les jeux du point de vue de leur potentiel de dépendance. Enfin, la dixième disposition supplémentaire fixe le cadre d'examen des services spécialisés d'assistance à la clientèle pour les clients privilégiés existants.

La disposition d'abrogation unique prévoit l'abrogation expresse du titre II du décret royal 958 /2020 du 3 novembre 2020, dès l'entrée en vigueur du présent décret royal, les mesures contenues dans ce décret royal ayant été incorporées dans ce nouveau texte.

Enfin, la première disposition finale modifie certaines dispositions du décret royal 1614/2011 du 14 novembre 2011, lequel met en œuvre la loi 13/2011 du 27 mai 2011 relative à la régulation des jeux d'argent et de hasard, parmi lesquelles celles qui visent à permettre l'inscription au RGIAJ des personnes qui se sont inscrites dans un registre des personnes auto-prohibées d'une autorité de jeu d'une Communauté Autonome avec laquelle un accord de collaboration a été signé. La deuxième disposition finale, quant à elle, modifie la définition du jeu responsable ou sûr figurant dans le Décret Royal°958°/2020 du 3°novembre°2020 relatif à la communication commerciale des activités de jeux d'argent et de hasard. La troisième disposition finale prévoit que, pour une période de deux ans, l'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard élabore un mécanisme de détection des comportements à risque qui sera utilisé par tous les opérateurs dans les conditions déterminées par l'autorité de régulation. La quatrième disposition finale habilite le ministre de la consommation à mettre en œuvre et à exécuter les dispositions du présent décret royal. La cinquième disposition finale établit le titre de compétence de ce règlement, tandis que la sixième disposition finale prévoit son entrée en vigueur.

III

Cet Arrêté Royal est conforme aux principes de bonne réglementation visés dans l'Article°129 de la Loi°39°/2015 du 1 octobre 2015 relative à la procédure administrative

commune pour l'administration publique, notamment les principes de nécessité, d'efficacité, de proportionnalité, de sécurité juridique, de transparence et d'efficience.

Ce règlement poursuit un intérêt général, notamment dans la mesure où il vise à assurer la protection des consommateurs, la prise en charge des personnes participant à cette activité et, plus largement, à garantir la santé publique en prévenant les comportements addictifs. De plus, il s'agit d'un règlement essentiel compte tenu du fait qu'il n'existe pas d'autres mesures imposant moins d'obligations que celles prévues par le présent règlement et que des charges administratives inutiles ou accessoires sont évitées. Le règlement est également cohérent avec le système juridique et favorise sa sécurité et sa clarté, respectant ainsi le principe de sécurité juridique. Cette initiative est conforme au principe d'efficacité, car elle n'entraîne pas de charges administratives inutiles. De même, dans le cadre de sa procédure d'élaboration, la participation des destinataires potentiels de la réglementation a été privilégiée par voie de notification publique.

Le présent Décret Royal a été présenté au Conseil de Politique du Jeu conformément aux dispositions de la Loi^{no}13°/2011 du 27°mai°2011. Elle a également été soumise au rapport du Conseil des Consommateurs et des Utilisateurs, de l'Agence Espagnole de Protection des Données et de la Commission Nationale des Marchés et de la Concurrence.

Le présent Décret Royal a été soumis à la procédure prévue en vertu de la Directive^o(UE) 2015°/1535 du Parlement Européen et du Conseil du 9°septembre°2015 prévoyant une procédure d'information dans le domaine des réglementations techniques et des règles relatives aux services de la Société de l'Information, ainsi qu'aux dispositions du Décret Royal no°1337°/1999 du 31°juillet°1999 portant réglementation de la remise d'informations en matière de normes et de réglementations techniques ainsi que de règles relatives aux services de la Société de l'Information.

Conformément à ce qui précède, sur proposition du ministre de la consommation, avec l'accord préalable du ministre des finances et de la fonction publique, en accord avec le Conseil d'État, et à la suite d'une délibération par le Conseil des Ministres lors de sa session tenue le 14 mars 2023,

EST DÉCRÉTÉ CE QUI SUIT :

CHAPITRE°I

Dispositions générales

Article°1. *Objet.*

L'objectif de ce décret royal est de mettre en œuvre la loi 13 /2011 du 27 mai 2011 sur la réglementation des jeux d'argent et de hasard en ce qui concerne les conditions d'un jeu responsable ou sûr et les politiques de protection des consommateurs que doivent respecter les opérateurs de jeux d'argent.

Article 2. *Champ d'application.*

Les opérateurs exerçant des activités de jeu relevant du champ d'application de la Loi°13°/2011 du 27°mai°2011 qui sont soumis aux règles d'identification des utilisateurs et des comptes de jeux de hasard sont soumis aux dispositions du présent Décret Royal, y compris les opérateurs désignés pour la commercialisation de jeux de loterie réglementés par la loi y afférente.

Article°3. *Définitions*

Aux fins du présent Décret Royal :

- a) Activité de jeu : les activités relevant du champ d'application de la

Loi n°13/2011 du 27 mai 2011 conformément à l'article 2 de ladite loi.

b) Auto-exclusion : faculté d'une personne à demander que l'accès à son compte de jeu lui soit restreint temporairement sans procéder à son annulation ou sa fermeture.

c) Interdiction volontaire : faculté d'une personne à demander que la participation aux activités de jeu lui soit interdite par l'intermédiaire de son inscription au Registre Général des Interdictions d'Accès au Jeu.

d) Autorité responsable de la régulation des jeux au niveau national: La Direction générale de la réglementation du jeu en vertu de la dixième disposition additionnelle de la loi n° 3 /2013 du 4 juin 2013 portant création de la commission nationale des marchés et de la concurrence, ou l'organisme qui, le cas échéant, exerce légalement ses pouvoirs.

e) Clients privilégiés: Les personnes qui, en fonction de leur niveau de dépenses, font l'objet d'une assistance spécialisée de la part de l'opérateur, leur permettant d'accéder aux produits ou services qui leur sont offerts dans des conditions améliorées ou plus avantageuses par rapport à tous les autres clients, ou à des activités promotionnelles ciblées.

f) Jeux d'argent sûrs ou jeux d'argent responsables : tous les aspects de l'offre et de la consommation de jeux d'argent et de hasard visant à réduire le risque de comportements de jeu risqués, problématiques, compulsifs ou pathologiques ou à réduire au minimum les effets négatifs qu'ils peuvent causer.

g) Opérateur ou opérateur de jeux: Personne physique ou morale habilitée, légalement ou sous licence ou autorisation, à exercer des activités de jeu publiques relevant du champ d'application de la loi n° 13 /2011 du 27 mai 2011.

h) Participants ayant des comportements de jeu soutenus : les joueurs qui ont subi des pertes nettes hebdomadaires de 600 EUR ou plus pendant trois semaines consécutives. Dans les cas où il s'agit de jeunes participants, les pertes nettes hebdomadaires sont égales ou supérieures à 200 EUR par semaine pendant trois semaines consécutives.

La perte nette hebdomadaire du joueur est calculée en prenant le montant du solde d'ouverture du compte de jeu majoré des dépôts effectués et en déduisant les éventuels retraits et le solde final. Seuls les transactions et les soldes en monnaie réelle sont pris en compte. À cette fin, la semaine est comprise entre 00:00 heures le lundi et 24:00 heures le dimanche.

Ces participants perdront le statut de joueurs avec des comportements de jeu soutenus après que six semaines se sont écoulées pendant lesquelles, à aucun moment pendant aucune des semaines, ils n'auront dépassé les limites hebdomadaires indiquées de perte.

i) Participants vulnérables ou groupes à risque: Les participants ayant un comportement de jeu intensif, auxquels s'appliquent les mesures prévues aux articles 19 à 21; les jeunes participants, auxquels s'appliquent les mesures prévues aux articles 22 et 23; les participants qui se livrent à des comportements de jeu à risque, auxquels s'appliquent les mesures prévues aux articles 24 à 30; et les participants qui ont exercé le pouvoir d'auto-interdiction ou d'auto-exclusion, auxquels s'appliquent les mesures prévues aux articles 31 à 35.

j) Jeunes participants : les personnes âgées de 25 ans ou moins.

k) Session de jeu sous la licence générale «Autres jeux»: ensemble de jeux, de mains ou de tours joués par un participant à l'un des jeux offerts par un opérateur sous la licence générale «Autres jeux» pour une période limitée.

l) Session de jeu de loterie instantanée ou pré-tirée: Ensemble de billets, coupons ou toute autre forme de participation acquise par un joueur dans ce mode de jeu pour une durée limitée.

Article 4. *Traitement des données à caractère personnel.*

Le traitement des données à caractère personnel des personnes physiques qui peut être effectué à l'occasion des dispositions contenues dans le présent décret royal sera effectué dans le strict respect des dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement

européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, de la loi organique 3/2018 du 5 décembre 2018 relative à la protection des données à caractère personnel et à la garantie des droits numériques, et des autres règles relatives à la protection des données à caractère personnel.

CHAPITRE°II

Politiques d'information active et de protection des consommateurs

Article 5. *Règles applicables aux jeux sûrs.*

Les dispositions en matière de jeu sûr visées dans le présent titre sont sans préjudice de celles prévues dans toute autre règle applicable à l'activité de jeu soumise à une licence, autorisation ou réserve en vertu de la Loi°no°13°/2011 du 27°mai°2011.

SECTION°1

L'agent de jeu sûr, le plan de mesures actives et les obligations de formation

Article 6. *L'agent de jeu sûr.*

1. Les opérateurs désignent un agent chargé de la sécurité des jeux d'argent et de hasard qui sert de point de contact avec l'autorité de réglementation des jeux d'argent et de hasard. La nomination est communiquée à l'autorité responsable de la réglementation des jeux d'argent et de hasard aux fins de son inscription au registre des personnes liées aux exploitants de jeux.

2. L'agent exerce les fonctions de surveillance des politiques de jeux de hasard en toute sécurité mises en œuvre par l'opérateur et établit le plan de mesures actives en matière de sécurité des jeux d'argent et de hasard ainsi qu'un rapport annuel sur les activités menées par l'opérateur dans ce domaine. L'exercice de ces fonctions est compatible avec l'exécution par la personne désignée d'autres types de tâches au sein de l'organisation, à l'exclusion expresse de toute participation à la conception des promotions de jeux et de toute activité dépendant du service de publicité.

3. L'opérateur fournit à l'agent chargé de sécuriser les jeux de hasard toutes les ressources matérielles, humaines et techniques nécessaires à l'exercice des fonctions prévues au paragraphe°2. En outre, l'agent de jeu sûr fait partie de la structure organisationnelle de gestion de l'opérateur ou est une personne ayant la responsabilité et l'influence nécessaires sur la gestion.

Article 7. *Le plan de mesures actives en matière de sécurité des jeux d'argent*

Conformément à l'article 8, paragraphe 1 et à l'article 10, paragraphe 2 de la loi n° 13/2011 du 27 mai 2011, les opérateurs doivent élaborer un plan d'action pour sécuriser les jeux d'argent et de hasard qui doit faire partie de leur plan d'affaires qui diriger leurs activités opérationnelles. Le présent plan d'action précise explicitement la manière dont l'opérateur met en œuvre l'ensemble des mesures établies au titre du présent titre. Ce plan doit être constamment mis à jour et mis à la disposition de l'autorité de réglementation des jeux d'argent et de hasard.

Article 8. *Obligations en matière de formation.*

1. Tout le personnel de l'opérateur doit recevoir une formation générique sur les jeux de hasard responsables ou sûrs.

2. Sous réserve du paragraphe°1, le personnel de l'Opérateur en contact avec les joueurs, ainsi que le personnel qui relève hiérarchiquement du responsable des jeux de hasard dans ce domaine, reçoit une formation spécifique sur les jeux d'argent

responsables ou sûrs sur une base annuelle, spécifiquement axée, entre autres, sur l'identification des indications de comportement à risque chez les utilisateurs et sur la politique de jeu sûre approuvée par l'opérateur.

SECTION°2 Mécanismes de prévention : obligations générales en matière d'information et de protection

Article 9. Obligations d'informations sur les portails et applications web.

1. Les portails internet et applications mobiles de jeu des opérateurs doivent disposer d'un lien direct vers des informations sur jouer en toute sécurité. Cet accès doit être dénommé « Jeu plus sûr » et est clairement visible sur la page d'accueil du portail ou de l'application mentionnée ci-dessus.

Outre ledit accès, les opérateurs doivent mettre en place le lien vers les portails publics sur le jeu sûr que l'autorité responsable de la réglementation du jeu met à disposition.

L'autorité responsable de la réglementation des jeux de hasard peut déterminer le format, l'apparence et le nom des liens indiqués dans cette section.

2. La section visée au paragraphe°1 contient au moins les informations suivantes :

- a) Informations générales sur le jeu sûr et les risques potentiels liés au jeu.
- b) Le fait qu'il est interdit aux mineurs de jouer.
- c) Le droit d'interdiction volontaire et les conditions de son exercice.
- d) Les limites de dépôts, leur mode de fonctionnement et de modification.
- e) Le droit de suspendre volontairement votre compte temporairement.
- f) Une référence à, au moins, un organisme qui fournit des informations sur les troubles associés au jeu et susceptible d'offrir une assistance appropriée sur tout le territoire national ainsi qu'à la section correspondante sur le site internet officiel de l'autorité responsable de la réglementation du jeu.
- g) Une référence aux structures du Système Espagnol de Santé qui proposent des services de prévention et d'assistance en ce qui concerne les troubles associés au jeu.
- h) Des informations sur l'existence de mécanismes de contrôle parental.
- i) Une référence aux études et projets en matière de jeu sûr promus et, le cas échéant, rendus publics par l'opérateur.
- j) Un test d'autoévaluation du comportement de jeu précisant l'identification de l'organisme l'ayant élaboré et approuvé ainsi que les règles d'interprétation des résultats obtenus.
- k) L'existence de mécanismes de détection de comportements à risque et référence aux actions que l'opérateur doit adopter si de tels comportements sont détectés.
- l) Un service d'assistance téléphonique en matière de jeu sûr précisant si ledit service est assuré directement par l'opérateur ou par l'intermédiaire de tiers conformément aux dispositions visées à l'article 10 et le contenu de l'assistance proposée.

Les informations contenues dans cette section seront disponibles pour téléchargement et contiendront également des liens directs vers les sites Web ou les applications à partir desquels les informations figurant dans cette section peuvent être consultées.

3. Sous le titre «Juego autorizado» (Jeu autorisé), distincte clairement et visiblement de la section «Juego más seguro» (Jeu plus sûr), les opérateurs doivent inclure dans leurs plateformes ou applications, un lien direct vers des informations sur les licences ou permis qu'ils détiennent, y compris un lien vers le site officiel de l'autorité de régulation des jeux de hasard.

4. Sous réserve de ce qui précède, les portails et applications web de l'opérateur doivent également présenter de manière visible et clairement identifiable les éléments suivants:

a) Le fait qu'il est interdit aux mineurs de jouer, par rapport à quoi un lien direct sera fourni avec des informations sur la procédure d'enregistrement de l'utilisateur et les conséquences de la découverte pour un mineur.

b) Le droit aux utilisateurs de bloquer temporairement leur comptes de jeu, à cette fin, un accès direct au service internet de l'autorité responsable de la réglementation du jeu pour l'exercice de cette capacité est disponible.

5. Afin de garantir l'uniformité, la clarté et la compréhension des obligations d'information prévues dans cet article, l'autorité responsable de la réglementation du jeu peut approuver par résolution la configuration des icônes correspondantes et des liens qui y sont associés, le cas échéant.

Article 10. *Informations et assistance sur les jeux d'argent sûrs et les comportements à risque par le biais du service téléphonique.*

1. Les opérateurs fournissent un service téléphonique à la clientèle par l'intermédiaire duquel les informations et l'assistance en matière de sécurité dans les jeux d'argent et de hasard seront fournies. Ce service, qui est fourni au moins en espagnol, ne peut faire l'objet de frais supplémentaires. Ce service fournit également des informations adéquates sur, au moins, les éléments suivants:

- a) Les risques liés à l'activité de jeu.
- b) La possibilité de réaliser un test d'évaluation.
- c) La possibilité d'exercer la capacité d'interdiction volontaire ou d'auto-exclusion.
- d) Dans le cas où cela serait jugé opportun, les services publics de prévention et d'assistance en ce qui concerne les troubles associés au jeu fournis dans les centres de traitement intégrés dans la structure du Système Espagnol de Santé ainsi que d'autres institutions sociales et cliniques dans lesquelles les utilisateurs peuvent se rendre en fonction de leur lieu de résidence.

2. Ce service est assuré directement par l'opérateur, de manière individuelle ou en concertation avec d'autres opérateurs, ou en ayant recours à des tiers, préalablement à la signature d'un accord approprié à cet effet.

La signature desdits accords, le cas échéant, doit être communiquée à l'autorité responsable de la réglementation du jeu dans un délai d'un mois à compter de leur date de signature.

3. Le numéro de téléphone est visible notamment dans la section relative au jeu sûr de la page d'accueil de l'opérateur.

4. Le personnel responsable de ce service d'assistance à la clientèle reçoit une formation spécifique sur la sécurité des jeux d'argent et, dans le cas d'un service pour plusieurs opérateurs ensemble, connaît le plan de mesures actives et les politiques de jeu sûr de chacun d'entre eux.

Article 11. *Mesures destinées à des clients privilégiés.*

1. Le responsable des jeux d'argent sûrs veille à ce que la conception et la mise en œuvre des mesures destinées à ses clients privilégiés soient compatibles avec la politique de l'opérateur en matière de jeux d'argent et de hasard sûrs.

2. En tout état de cause, avant l'inclusion d'un utilisateur dans le service d'assistance spécialisé fourni à ses clients privilégiés, l'opérateur doit effectuer une évaluation individualisée afin de déterminer la présence d'indications de comportement risqué, auquel cas le client n'est pas éligible au service supplémentaire.

3. Il est interdit aux jeunes participants de bénéficier de services spécialisés d'assistance à la clientèle destinés aux clients privilégiés d'un opérateur.

Article 12. *Message spécifique adressé aux nouveaux joueurs.*

Dans les 24 heures suivant son inscription sur la plateforme de l'opérateur de jeux, l'utilisateur reçoit un message contenant des informations sur les caractéristiques et la nature des jeux de hasard à leur disposition, sur les risques associés à l'activité de jeu et sur les politiques de jeu sûres maintenues par l'opérateur.

Article 13. *Réglages préalables de la session de jeu sous la licence générale «Autres jeux».*

1. Pour tous les jeux commercialisés par un opérateur sous sa licence générale «Autres jeux», les paramètres de session de jeu doivent être conformes à cet Article.

2. En raison de leurs caractéristiques structurelles particulières, les tournois de jeux de poker sont exclus des dispositions de cet Article. En outre, l'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard peut exclure certains jeux des dispositions du présent Article, compte tenu de leurs caractéristiques structurelles, ou fixer, pour d'autres, des règles spécifiques concernant la session de jeu.

3. Avant de commencer la séance de jeu sous la licence générale «Autres jeux», le participant doit fixer le temps maximum qu'il est prêt à utiliser et le montant maximal par lequel il est disposé à réduire son compte de jeu tout au long de cette session. Cela doit être fait expressément à chaque fois qu'une nouvelle session est accessible, sans valeur par défaut prédéterminée ni sauvegarde de celles établies lors des sessions précédentes. Dans les paramètres de session, le participant peut, en outre, restreindre temporairement son accès à une session ultérieure si la session en cours prend fin automatiquement en raison de l'épuisement de l'une des limites énoncées dans la présente section.

4. Les paramètres de session ne peuvent pas être modifiés au cours de la session. Toutefois, la session peut prendre fin avant que les conditions susmentionnées ne soient respectées.

5. Une fois que le temps ou le montant maximal de la réduction du solde du compte a été épuisé pendant la session de jeu, elle doit prendre fin automatiquement, et l'activité de jeu est déconnectée une fois les jeux, les mains ou les tours terminés, y compris tout développement métamorphique qui pourrait avoir eu lieu. L'opérateur doit mettre en place les mécanismes nécessaires afin de ne pas permettre le début de nouveaux jeux, mains ou tours à la fin d'une session de jeu.

En tout état de cause, l'opérateur du jeu doit avertir le participant qu'il atteint les limites prédéfinies dans les paramètres de pré-session afin que le participant puisse, s'il le souhaite, procéder à une clôture ordonnée de la session de jeu.

6. L'opérateur peut mettre en place de façon volontaire les mécanismes appropriés pour garantir que, après la fin de la session de jeu, l'activité de jeu est déconnectée avant la fin des jeux, des parties ou des tours en cours, à condition que le développement automatique des jeux jusqu'à leur conclusion et, le cas échéant, le paiement du montant des prix obtenus soit assuré.

7. Lorsque dans les 60 minutes suivant la fin de la session, le joueur initie une nouvelle session, l'opérateur, avant le début de la session, doit leur envoyer un message spécifique, différent de celui prévu à l'article 16, indiquant les circonstances du temps écoulé depuis leur dernière participation, le souhait de développer un comportement de jeu plus sûr, ainsi que les implications découlant d'une fréquence excessive de jeu d'un point de vue risque, problématique, compulsif ou pathologique. En outre, ce message spécifique comporte un lien redirigeant l'utilisateur vers la section prévue à l'article 9, paragraphe 1.

Article 14. *Limiter les montants destinés à la mise en place de paris en direct.*

1. Le montant de l'argent que la même personne peut consacrer à sa participation dans des paris en direct ne peut excéder le montant du solde que cette personne a sur son compte de jeu au moment où commence l'événement pour lequel les paris seront tenus.

Si, au cours de l'événement sur lequel les paris ont été placés, le participant ajoute des fonds à son compte de jeu, provenant exclusivement des prix gagnés à la suite de paris placés au cours de cet événement, le montant ajouté peut également être affecté à la réalisation de nouveaux paris directs au cours de ce même événement.

2. Dans le cas où une personne place des paris en direct combinés sur deux ou plusieurs événements organisés simultanément, la limite des montants que cette personne peut affecter aux paris est le montant du solde détenu par cette personne sur son compte de jeu au moment où commence le premier des événements sur lesquels elle a misé.

Si, au cours des événements dans lesquels des paris combinés sont placés, la personne ajoute à son compte de jeu tout montant supplémentaire provenant exclusivement des prix gagnés à la suite des paris combinés placés en direct sur ces événements, ce montant peut également être utilisé pour placer de nouveaux paris en direct sur ces mêmes événements.

3. Dans les cas où, après le début de l'événement sur lequel les paris doivent être placés, le participant s'inscrit en tant qu'utilisateur auprès d'un opérateur, le montant du solde librement disponible du compte de jeu est égal à zéro.

Article 15. *Réglages préalables de la session de loteries instantanées ou pré-tirées.*

1. Dans toutes les modalités des loteries instantanées ou pré-tirées commercialisées par un opérateur désigné pour la promotion de jeux de loterie régies par la loi 13 /2011 du 27 mai 2011, une configuration de session de jeu est mise en œuvre conformément à la présente disposition.

2. Le joueur doit, avant de commencer le jeu, fixer le temps maximum qu'il est prêt à utiliser et le montant maximum par lequel il est disposé à réduire son compte de jeu tout au long de cette session. Cela doit être fait expressément à chaque fois qu'une nouvelle session est accessible, sans valeur par défaut prédéterminée ni sauvegarde de celles établies lors des sessions précédentes. Dans les paramètres de session, le joueur peut, en outre, restreindre temporairement son accès à une session future dans le cas où la session en cours se termine automatiquement en raison de l'épuisement de l'une des limites énoncées dans la présente section.

3. Les paramètres de jeu ne peuvent pas être modifiés au cours de la session. Toutefois, la session peut prendre fin avant que les conditions susmentionnées ne soient respectées.

4. Une fois que le temps ou le montant maximal de la réduction du solde du compte a été épuisé pendant la session de jeu, elle se termine automatiquement, ce qui entraîne la déconnexion de l'activité de jeu de la personne après la fin de sa participation. L'opérateur doit mettre en place les mécanismes nécessaires afin d'empêcher le début d'une nouvelle participation une fois la session de jeu terminée automatiquement.

En tout état de cause, l'opérateur du jeu doit avertir le participant qu'il atteint les limites prédéfinies dans les paramètres prédéfinis de la session de jeu afin que le participant puisse, s'il le souhaite, procéder à une clôture ordonnée de la session de jeu.

5. L'opérateur peut prévoir de façon volontaire les dispositions appropriées pour garantir que, après la fin de la session de jeu, l'activité de jeu est déconnectée avant la fin de la participation en cours, à condition que les participations automatiques soient assurées jusqu'à leur conclusion et, le cas échéant, le montant des prix obtenus est garanti.

6. Lorsque, dans les 60 minutes suivant la fin de la session d'un jeu de loterie instantanée ou pré-tirée, le participant initie une nouvelle session, l'opérateur doit lui envoyer, avant le début de la session, un message spécifique, différent de celui prévu à l'article 16, indiquant la circonstance du temps écoulé depuis sa dernière participation, le souhait de développer un comportement de jeu plus sûr, ainsi que les implications découlant d'une fréquence excessive de jeux d'argent d'un point de vue risque, problématique, compulsif ou pathologique. En outre, ce message spécifique comporte un lien redirigeant l'utilisateur vers la section prévue à l'article 9, paragraphe 1.

Article 16. *Messages d'auto-évaluation spécifiques.*

Pendant la séance de jeu, l'utilisateur doit recevoir, au moins une fois toutes les soixante minutes, des messages d'information périodiques qui doivent être lus pour continuer à jouer. Ces messages contiennent des informations objectives sur leur comportement de jeu au cours de la session, telles que le temps joué, les montants misés ou les pertes nettes produites, et en aucun cas des jugements de valeur de l'opérateur sur ce comportement.

Article 17. *Présentation des résultats des jeux.*

1. La présentation des résultats dans n'importe quel jeu doit être faite d'une manière claire et véridique.
2. Les résultats d'un jeu ou d'une session qui, alors qu'ils constituent des pertes pour le joueur, sont accompagnés de messages du type «Presque réussi», «Tu y étais presque», ou tout autre message similaire, sont interdits.

Article 18. *Récapitulatif mensuel des activités*

1. L'utilisateur a le droit d'accéder à un résumé mensuel de son activité auprès de l'opérateur, qui comprend au moins les informations suivantes:
 - a) Nombre de visites sur la plateforme de jeu de l'opérateur.
 - b) Dépôts et modes de paiement utilisés.
 - c) Historique des mouvements de compte de jeu avec des détails sur les opérations de dépôt, les participations, les prix et les retraits.
 - d) Historique du solde des dépenses.
 - e) Évolution des changements dans les limites des dépôts.
2. Les opérateurs de jeux d'argent et de hasard doivent envoyer régulièrement et au moins tous les trois mois, un message adressant aux participants la possibilité d'accéder aux informations visées au paragraphe 1.
3. L'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard, conformément à l'article 23 de la loi 13 /2011 du 27 mai 2011, peut déterminer le contenu et le format des informations visées au paragraphe 1.

CHAPITRE III

Des politiques actives d'information et de protection ont été ajoutées à certains groupes de participants vulnérables ou à des groupes à risque.

SECTION 1 Participants ayant un comportement de jeu intensif et jeunes participants

Article 19. *Message spécifique pour les participants ayant un comportement de jeu intensif.*

L'opérateur, au plus tard à 12^h (minuit) le jour suivant celui où le joueur remplit les conditions pour obtenir le statut d'un participant présentant un comportement de jeu soutenu, envoie un message d'information spécifique et distinct, informant le joueur de cette circonstance. Le message est envoyé par courrier électronique ou par tout autre moyen permettant d'enregistrer la notification.

Ce message, formulé en des termes compréhensibles par le consommateur moyen, contient des informations sur la relation de la personne avec le jeu et comprend au moins des données telles que le montant moyen des dépôts, le temps de connexion, les pertes accumulées et toute autre information que l'exploitant peut, compte tenu de la situation

particulière de cette personne, considérer comme pertinente afin de lui permettre de mieux connaître son comportement de jeu.

Article°20. *Résumé mensuel des activités pour les participants ayant des comportements de jeu soutenus.*

Les personnes qui remplissent les conditions requises pour participer à des jeux d'argent soutenus reçoivent le résumé mensuel de leur activité prévue à l'Article°18, soit par courrier électronique, soit par tout autre moyen permettant d'enregistrer la notification.

En tout état de cause, le résumé des activités est présenté dans les cinq premiers jours correspondant au mois suivant celui au cours duquel la personne a acquis le statut de participant ayant un comportement de jeu intensif, est mensuel et est maintenu au moins un mois après le mois au cours duquel la personne ne remplit plus cette condition.

Article°21. *Restrictions au niveau des moyens de paiement des participants ayant des comportements de jeu intensifs.*

Les participants ayant un comportement de jeu intensif ne sont pas autorisés à déposer des fonds au moyen de cartes de crédit. Cette mesure est activée dans les 72 premières heures correspondant à la semaine suivant celle au cours de laquelle ces participants ont acquis le statut de participants ayant des comportements de jeu intensifs.

Article°22. *Message renforcé à l'intention des nouveaux jeunes participants.*

Le message à l'intention des nouveaux joueurs prévu à l'article 12 comporte une référence spécifique aux risques associés à l'activité de jeu chez les jeunes participants, comme par exemple le fait que commencer cette activité à un jeune âge augmente la probabilité d'apparition d'un trouble du jeu ou est un indicateur du niveau de gravité de ce trouble dans le cas où il finit par se manifester.

Article°23. *Activités promotionnelles destinées aux jeunes participants.*

Les jeunes participants ne peuvent recevoir aucun type d'activité promotionnelle dont l'objet n'est pas lié à l'activité de jeu exercée sur la plateforme de l'opérateur.

SECTION°2 Participants à des comportements de jeu risqués

Article°24. *Détection des comportements à risque des utilisateurs.*

1. Les opérateurs doivent établir des mécanismes et des protocoles qui permettent de détecter tout comportement de jeu à risque parmi les utilisateurs inscrits. Des critères ou indicateurs objectifs révélateurs de modèles d'activités, tels que le volume, la fréquence et la variabilité des participations ou des dépôts, doivent être pris en considération, indépendamment d'autres éléments quantitatifs ou qualitatifs pertinents par rapport au mécanisme des différents jeux ou à l'expérience de l'opérateur.

Le traitement des données à caractère personnel des joueurs aux fins de l'application des mécanismes et protocoles prévus dans ce paragraphe a pour unique but de détecter les personnes susceptibles de présenter des comportements à risque et la mise en œuvre des mesures correspondantes spécifiées dans le présent Article.

2. Avant le 31°janvier de chaque année, l'opérateur s'engage à communiquer à l'autorité responsable de la réglementation du jeu une version actualisée de la description de base des mécanismes et protocoles mis en place dans le but de détecter les comportements à risque, le nombre total de personnes pour lesquels un comportement à risque a été détecté au cours de l'année écoulée conformément aux mécanismes définis ainsi que les actions réalisées, le suivi et les effets de celles-ci.

3. Il est établi que l'autorité responsable de la réglementation du jeu peut mettre en

place, au moyen d'une résolution, les mécanismes concrets de détection des comportements à risque ainsi que le contenu des protocoles que les opérateurs, et l'autorité compétente le cas échéant, doivent adopter vis-à-vis de ces personnes, une fois de tels comportements détectés.

Article°25. Mesures applicables aux personnes ayant un comportement à risque

1. Lorsqu'une personne ayant développé un comportement à risque a été détectée, et sans préjudice de toute autre mesure prise par l'exploitant et qui doit faire l'objet d'un protocole d'action, qui peut inclure le pouvoir de mettre fin à la relation contractuelle établie avec ces participants, l'exploitant adopte, en tout état de cause, les mesures prévues aux articles 26 à 30.

Si, conformément aux mécanismes et protocoles établis par l'opérateur, un joueur cesse d'être considéré comme impliqué dans un comportement à risque, cette circonstance doit être expressément communiquée au joueur.

2. Les mesures prévues aux Articles°26 à°30 doivent être mises en application au plus tard à 12°heures (minuit) le jour suivant celui où le joueur a été classé comme participant à un comportement de jeu à risque.

Les mesures prévues aux Articles°19 à°21 doivent être suspendues ou non activées lorsqu'un participant ayant un comportement de jeu intensif a acquis le statut de participant à un comportement de jeu à risque.

Article°26. Interaction spécifique avec la personne impliquée dans des comportements à risque.

1. À la suite de la catégorisation d'une personne comme ayant un comportement à risque, l'équipe de jeu sûr de l'opérateur l'informe par courrier électronique ou par tout autre moyen permettant d'enregistrer la notification.

Le message contient, outre une référence spécifique à leur qualification de participant ayant un comportement de jeu à risque, des informations concernant leur participation et les dépenses du participant au cours de la période récente déterminée par l'exploitant et l'existence éventuelle, le cas échéant, de changements dans ses habitudes de jeu ou de comportement en matière de dépenses, ainsi qu'une recommandation de consulter les outils de contrôle des activités de jeu et de dépenses existants sur la plateforme de l'opérateur, y compris l'auto-exclusion et l'auto-interdiction, ainsi que des informations sur les mesures énoncées aux articles 27 à 30.

En outre, la personne concernée doit être informée des mesures de protection supplémentaires incluses dans la présente section afin qu'elle soit pleinement au courant de sa situation de jeu lors de sa classification en tant que joueur impliqué dans un comportement à risque.

Sans préjudice de ce qui précède, la personne classée comme ayant un comportement à risque peut déposer la plainte ou la réclamation correspondante contre un tel classement dans les conditions prévues à l'article 15, paragraphe 1, point c) et paragraphe 3 de la loi 13/2011 du 27 mai 2011.

2. Pour que l'interaction soit considérée comme ayant effectivement eu lieu, l'opérateur doit, par tout moyen permettant sa vérification ultérieure, solliciter une réponse active du joueur, et les messages de confirmation automatisés provenant de son courrier électronique ou de mécanismes similaires ne sont pas considérés suffisants.

Si une telle interaction ne peut être établie dans les 72 heures suivant l'envoi de la notification, l'opérateur suspend la relation de jeu avec le participant et l'empêche de participer à des activités de jeu jusqu'à ce qu'elle ait eu lieu.

3. L'interaction avec le joueur est maintenue aussi longtemps que le joueur est considéré comme impliqué dans un comportement à risque, selon une fréquence raisonnable et pondérée par l'opérateur lui-même. Dans l'exercice des pouvoirs prévus à l'article 23 de la loi 13 /2011 du 27 mai 2011, l'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard peut déterminer expressément la forme de l'interaction et sa périodicité.

Article°27. *Interdiction d'obtenir des promotions.*

Les personnes qui ont été inscrites sur la liste des participants ayant un comportement de jeu risqué ne peuvent recevoir aucune activité promotionnelle.

Article°28. *Exclusion des services spécialisés d'assistance à la clientèle destinés à des clients privilégiés.*

Il est interdit aux opérateurs d'offrir à une personne engagée dans des comportements de jeu risqués les services spécialisés d'assistance à la clientèle destinés à leurs clients privilégiés.

Article°29. *Restrictions sur les communications commerciales.*

Il est interdit d'envoyer des communications commerciales par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication équivalent, y compris des communications commerciales concernant des activités promotionnelles, à des personnes qui ont été classées comme présentant des comportements de jeu à risque.

Article°30. *Restrictions sur les moyens de paiement des participants ayant un comportement à risque.*

1. Les personnes qui se livrent à un comportement de jeu risqué ne peuvent utiliser que des méthodes de paiement enregistrées en leur nom.

Dans le cas où le mode de paiement utilisé du propriétaire enregistré ne peut être établi dans le délai prévu à l'Article°25, l'opérateur doit prendre contact avec le joueur afin que celui-ci prouve cette propriété dans les 72°heures suivant la fin du délai prévu à la disposition précédente. L'absence d'accréditation entraînera l'interdiction d'utiliser ce mode de paiement jusqu'à ce que cette accréditation ait lieu.

2. Il ne peut être permis aux participants qui se livrent à des comportements de jeu à risque de déposer des fonds au moyen de cartes de crédit.

SECTION°3 Participants qui ont exercé les pouvoirs d'auto-interdiction et d'auto-exclusion

Article 31. *Suspension des comptes de jeu par auto-interdiction.*

1. Lorsqu'il est porté à la connaissance de l'opérateur qu'une personne participante ayant un compte utilisateur actif figure sur le registre général des interdictions d'accès au jeu, l'opérateur doit procéder à la suspension de son compte de jeu, et notifier à cette dernière les conséquences découlant de cette suspension, visées aux Sections°2, 3 °et 4.

2. Pendant que la suspension est en place, l'utilisateur inscrit ne sera pas en mesure d'effectuer des dépôts ou de jouer.

3. En cas de suspension de son compte de jeu, la personne inscrite sur le Registre Général des Interdictions d'Accès au Jeu peut demander le virement, par tout moyen de paiement proposé par l'opérateur et sans frais supplémentaires :

- a) Du solde de son compte de jeu, avec tous les gains obtenus avant la suspension.
- b) Des gains obtenus lors de la suspension du compte de jeu, découlant de participations précédant ladite suspension.

4. Une fois l'inscription de la personne dans le registre général des interdictions d'accès au jeu annulée, sur demande de cette dernière et après avoir envoyé un message conformément à l'article 34, l'opérateur peut lever la suspension du compte de jeu et l'autoriser à participer aux jeux.

Article 32. *La suspension des jeux est synonyme d'auto-exclusion.*

1. Sous réserve de la capacité d'interdiction volontaire, l'opérateur met à la disposition des joueurs la possibilité de s'auto-exclure, ce qui entraîne la suspension temporaire de son compte de jeu, sans possibilité d'effectuer des dépôts ou des participations, ainsi que toute autre conséquence déterminée, le cas échéant, par l'opérateur dans le contrat de jeu.

2. L'auto-exclusion, qui prend effet dans les 48 heures suivant l'achèvement de la demande et est irrévocable pendant la période indiquée par le participant, est organisée conformément aux règles suivantes:

a) Il doit être présenté sur la page d'accueil du site web de l'opérateur de jeu d'une manière facilement accessible aux joueurs et parfaitement différenciée du reste des options de jeu.

b) Le joueur n'est pas tenu d'indiquer à l'opérateur les raisons de l'exercice de ce pouvoir.

c) Il doit être mis en place de telle sorte qu'il n'est pas nécessaire d'interagir avec un quelconque service à la clientèle.

d) L'achèvement de l'auto-exclusion doit être simple pour le joueur et nécessite des étapes minimales à confirmer.

e) La demande est irrévocable pendant la durée précisée par le participant. Si ce dernier a fixé un délai de plus de six mois selon le modèle d'auto-exclusion déterminé par l'exploitant et articulé conformément aux règles prévues par la présente disposition, la demande peut être révoquée par la partie intéressée après cette période.

3. Une fois que l'auto-exclusion est devenue effective, le joueur ne pourra accéder à son compte de jeu que pour retirer le solde de son compte et des prix gagnés lors de la suspension du compte de jeu à la suite de participations au jeu effectuées avant cette suspension.

Article 33. *Restrictions sur les communications commerciales aux participants qui ont exercé le pouvoir d'auto-interdiction ou d'auto-exclusion.*

L'envoi de communications commerciales par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication équivalent, y compris des communications commerciales concernant des activités promotionnelles et la jouissance de celles-ci, est interdit aux utilisateurs qui ont fait usage des pouvoirs d'auto-interdiction ou d'auto-exclusion.

Cette mesure cessera de s'appliquer à compter du jour suivant celui où ces personnes cessent d'être inscrites au Registre Général des Interdictions d'Accès aux jeux de hasard ou ne sont plus auto-exclues.

Article 34. *Message spécifique pour les personnes qui ont été inscrites au Registre Général des Interdictions d'Accès aux Jeux de Hasard.*

Les opérateurs doivent envoyer un message spécifique aux personnes qui, après s'être inscrites au Registre Général des Interdictions d'Accès aux Jeux de Hasard et après la fin de la période minimale de séjour dans ce registre, se sont retirées de celui-ci et décident de jouer à nouveau en réactivant les comptes de jeux qu'ils détenaient avant cette inscription.

Le message contient au moins une référence expresse à leur ancien statut d'enregistrement ainsi qu'aux risques associés à l'activité de jeu et aux politiques responsables ou sûres de l'exploitant en matière de jeux d'argent et de hasard.

Dans les cas où l'opérateur dispose d'un registre de données descriptives sur le comportement du joueur avant l'enregistrement, telles que les pertes cumulées, les temps de connexion, les plaintes déposées, ou toute autre donnée qui, de par leur nature, permet à cette personne de mieux connaître son comportement de jeu antérieur,

celles-ci doivent être présentées dans le message susmentionné.

Dans les cas où ces joueurs ont été inscrits sur la liste des participants ayant un comportement de jeu intensif ou risqué, ces informations doivent également être transmises.

Article 35. *Procédures de surveillance et de détection d'éventuelles identités par les participants inscrits au Registre Général des Interdictions d'Accès aux Jeux de Hasard.*

Les opérateurs élaborent des procédures internes visant spécifiquement à suivre et à détecter les éventuelles tentatives de la part de leurs joueurs inscrits au Registre Général des Interdictions d'Accès aux Jeux de Hasard de jouer à nouveau en usant de l'identité d'un autre joueur.

Aux fins de la détection de cette fraude, ils effectuent notamment des contrôles et des contrôles croisés périodiques des informations qu'ils détiennent sur ces joueurs.

Dans le cas où, à la suite de cette activité de vérification, des matchs se produisent avec un joueur actif, l'opérateur suspend son compte de jeu jusqu'à ce que son identité ait été vérifiée au moyen d'un contrôle de documents spécifique.

Première disposition complémentaire. *Respect des systèmes pour prévenir le risque d'hameçonnage.*

Tous les opérateurs relevant du champ d'application du présent décret royal doivent respecter les systèmes de prévention du risque d'usurpation d'identité mis à leur disposition par l'autorité de régulation.

Deuxième disposition complémentaire. *Collaboration avec l'Administration pour la sensibilisation et la promotion d'un jeu sûr.*

Afin de promouvoir ou d'entreprendre des études statistiques sur la sécurité des jeux d'argent et de hasard et les comportements qui y sont liés, l'autorité de jeu peut demander la collaboration des opérateurs pour informer les utilisateurs enregistrés de l'existence d'enquêtes sur leurs expériences et habitudes de jeu et pour permettre l'accès à ces études. En tout état de cause, la réponse du joueur sera volontaire et anonyme.

Troisième disposition complémentaire. *Études sur le jeu sûr.*

L'opérateur peut communiquer à l'autorité de réglementation des jeux d'argent et de hasard la décision d'aborder des études de jeu sûr, seules ou conjointement avec d'autres opérateurs ou entités, ainsi que les résultats finaux, aux fins de la diffusion publique par ses médias internet.

Quatrième disposition complémentaire. *Des mesures spécifiques visant les activités de jeu en face à face de tous les opérateurs de jeux d'argent et de hasard.*

1. Si l'opérateur commercialise également son activité dans le cadre de sa licence à l'échelle de l'État par l'intermédiaire d'établissements ouverts au public ou au moyen d'équipements permettant la participation à de tels jeux à l'échelle de l'État, y compris les opérateurs désignés pour la commercialisation de jeux de loterie, il doit être clairement visible qu'il est interdit aux mineurs et personnes auto-interdites de jouer.

2. Les obligations de formation prévues à l'article 8 du présent décret royal s'appliquent également à tout le personnel qui fournit des services en face à face avec l'opérateur.

3. L'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard peut déterminer un modèle d'évaluation des risques pour les jeux des opérateurs qui sont commercialisés en face-à-face.

Cinquième disposition complémentaire. *Règles applicables aux opérateurs de jeux d'argent et de hasard dont l'activité n'est pas soumise à l'identification de l'utilisateur et compte de jeu.*

Aux opérateurs qui exercent exclusivement une activité de jeu qui n'est pas soumise à l'identification de l'utilisateur et avec un compte de jeu, les articles 5, 6, 7, 9 et 10 du présent décret royal s'appliquent.

Sixième disposition complémentaire. *Adaptation des jeux déjà sur le marché aux dispositions de l'article 17, paragraphe 2.*

Dans un délai d'un an à compter de l'entrée en vigueur du présent décret royal, tous les jeux commercialisés par les opérateurs de jeux d'argent avant son entrée en vigueur doivent être adaptés aux dispositions de l'article 17, paragraphe 2.

Septième provision complémentaire. *Fournisseurs de services de portefeuille électronique.*

L'autorité chargée des jeux de hasard analyse les possibilités techniques d'identification des cartes de crédit utilisées dans les services de portefeuille électronique en vue d'étendre ou d'adapter, le cas échéant, les dispositions des Articles°21 et°30 à ce type de service.

Huitième disposition complémentaire. *Dispositions statutaires spéciales pour l'Organisation Nationale Espagnole pour les Aveugles (ONCE).*

Conformément aux dispositions du paragraphe°3 de la deuxième disposition complémentaire de la Loi°13°/2011 du 27°mai°2011, afin de maintenir le strict contrôle public sur les activités de jeux d'argent et de hasard fournis par l'ONCE, les pouvoirs conférés à l'autorité de régulation des jeux de hasard dans le présent Arrêté Royal sont exercés par le conseil de surveillance de l'ONCE (Consejo de Protectorado), en ce qui concerne les activités concédées par cette organisation, en dehors des pouvoirs détenus par le Conseil des ministres.

Neuvième disposition complémentaire. *Évaluation du Risque du Jeu.*

Conformément aux dispositions de l'article 23 de la loi n 13 /2011 du 27 mai 2011, l'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard établit un modèle d'évaluation des risques pour les jeux du point de vue des facteurs de conception susceptibles d'influencer les joueurs sur le plan de leur potentiel de dépendance.

Dixième disposition transitoire. *Examen des services spécialisés d'assistance à la clientèle pour les clients privilégiés existants.*

Les jeunes participants doivent être exclus des services spécialisés dont bénéficient les clients privilégiés dans les trois jours ouvrables suivant l'entrée en vigueur de ce décret royal.

Disposition abrogatoire unique. *Abrogation réglementaire*

Dès l'entrée en vigueur du présent Décret Royal, le titre°II du Décret Royal°958°/2020 du 3°novembre°2020 relatif aux communications commerciales pour les activités de jeux d'argent et de hasard est abrogé, ainsi que toute disposition de rang égal ou inférieur contraire aux dispositions du présent Décret Royal.

Première disposition finale. *Modification du Décret Royal no°1614°/2011 du 14°novembre°2011 portant application de la Loi no°13°/2011 du 27°mai°2011 sur la réglementation du jeu, en ce qui concerne les licences, les autorisations et les registres du jeu.*

Le Décret Royal no°1614°/2011 du 14°novembre°2011 portant application de la Loi no°13°/2011 du 27°mai°2011 sur la réglementation du jeu, en ce qui concerne les licences, les autorisations et les registres du jeu, est modifié comme suit :

Un. L'article 2 est modifié par l'ajout d'un paragraphe 7, libellé comme suit:

«7. Autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard au niveau national: la Direction générale de la réglementation du jeu en vertu de la dixième disposition additionnelle de la loi n° 3 /2013 du 4 juin 2013 portant création de la commission nationale des marchés et de la concurrence, ou l'organisme qui, le cas échéant, exerce légalement ses pouvoirs.»

Deux. L'Article°38°(1) est reformulé comme suit :

« 1. L'opérateur paie les prix selon la procédure et les moyens de paiement prévus par les règles particulières du jeu et met à la disposition des participants le paiement des prix par les mêmes moyens que ceux utilisés par les participants pour le paiement de la participation au jeu, sauf si les règles ou conditions appliquées par les moyens de paiement correspondants ne leur permettent pas d'effectuer un tel paiement. Dans ce cas, l'opérateur informe les participants de toute limitation qui, dans le cadre du paiement des prix, affecte les moyens de paiement utilisés. En tout état de cause, quel que soit le moyen utilisé pour le paiement des prix, cela ne peut entraîner de frais ou d'obligations supplémentaires pour le participant gagnant.

Dans les jeux pour lesquels un contrôle de la vérification des utilisateurs est requis, lorsque la différence entre la participation et le prix obtenu est supérieure à 5 000 EUR, l'opérateur envoie un message offrant expressément au participant la possibilité de demander le transfert du montant du prix par l'un des moyens de paiement qu'il a établis dans le règlement particulier du jeu.»

Trois. À l'Article°56, la Section°4 est ajoutée comme suit:

« 4. Dans les cas où l'inscription provient des registres régionaux conformément à l'article 62, les informations relatives à la Communauté autonome qui envoie la demande doivent également être inscrites au registre général des interdictions d'accès aux jeux de hasard.»

Quatre. À l'Article°57, la section°3 est modifiée comme suit :

« 3. Les informations reçues des registres à des fins similaires tenus par les différentes Communautés Autonomes dans l'exercice de leurs compétences en matière de jeux d'argent et de hasard, pour lesquelles un accord avec l'autorité de réglementation des jeux d'argent et de hasard à l'échelle de l'État a été signé conformément aux dispositions de l'Article°62, paragraphe°1, sont automatiquement inscrites, à cette fin, le délai d'enregistrement est de trois jours à compter du jour suivant celui de la notification correspondante. »

Cinq. À l'article°60, la section°4 est ajoutée comme suit:

« 4. Les inscriptions automatiques provenant des registres à des fins similaires tenus par les Communautés Autonomes avec lesquelles un accord avec l'autorité de réglementation des jeux d'argent et de hasard a été signé conformément aux dispositions de l'article 62, paragraphe 1 restent valables pour une durée indéterminée jusqu'à ce qu'elles soient annulées d'office à la demande de la Communauté Autonome d'où proviennent les informations, dans le cas où cela est spécifiquement prévu dans ledit accord.»

Six. L'article 61, paragraphes 1, 2 et 3, est modifié comme suit:

« 1. La partie intéressée inscrite au registre général des interdictions d'accès aux jeux de hasard, la communauté autonome avec laquelle un accord a été signé en vertu de l'article 62, paragraphe 1 ou, le cas échéant, le tiers demandant l'enregistrement ou l'organe judiciaire qui l'a ordonné doivent en informer l'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard à l'échelle de l'État, en vue de modifier les changements apportés à l'inscription enregistrée sur le registre. À cette fin, l'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard à l'échelle de l'État exige les informations qu'elle juge nécessaires pour prouver le fait ou la circonstance qui donnera lieu à la modification de l'inscription et procède d'office à toute modification requise dans le Registre.

2. L'autorité nationale de régulation des jeux d'argent et de hasard décide, de sa propre initiative, de retirer l'inscription du registre général des interdictions d'accès aux jeux de hasard à l'expiration de la période de validité de l'enregistrement visé à l'article 60 ou à la réception de la notification visée au paragraphe 4 dudit article.

3. Sauf dans les cas décrits au paragraphe précédent, la suppression des inscriptions se fait conformément aux instructions données dans le cadre de la procédure de suppression, qui peut être engagée à la demande du parti enregistré ou, le cas échéant, du tiers demandant l'inscription, ou de l'organe judiciaire qui l'ordonne.

Les procédures de suppression entamées à la demande du parti enregistré doivent donner une audition au tiers, par lequel l'inscription a été demandée. L'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard à l'échelle de l'État statue sur le bien-fondé de la suppression des autorisations dans un délai de six mois à compter de la date à laquelle la demande a été inscrite dans le registre compétent.

Après l'expiration des délais visés au paragraphe précédent sans que la décision expresse de suppression ait été émise et notifiée, la suppression doit être présumée acceptée par silence.

La suppression des inscriptions effectuées par une décision judiciaire ne peut être ordonnée par la personne enregistrée. L'annulation des inscriptions envoyées par une communauté autonome avec laquelle elle a signé un accord conformément à l'article 62, paragraphe 1 ne peut pas être demandée par la personne inscrite auprès du registre général des interdictions d'accès aux jeux de hasard, mais auprès de la Communauté autonome qui a envoyé les informations pour l'inscription, à condition que cela soit déterminé dans l'accord correspondant.»

Sept. L'article 62 est libellé comme suit:

«Article 62. *Coopération inter-administrative.*

1. L'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard à l'échelle de l'État, dans le cadre qui sera établi par le Conseil de Politique des Jeux de Hasard, conclura des accords avec les différentes communautés autonomes pour déterminer la procédure d'inscription au Registre Général des Interdictions d'Accès aux Jeux de Hasard des informations contenues dans les registres régionaux, la rationalisation des processus de communication des données et, le cas échéant, l'interconnexion des Registres des Interdictions d'Accès aux Jeux de Hasard.

À cette fin, l'inscription, la modification ou le retrait dans le registre général des interdictions d'accès aux jeux de hasard des données contenues dans les registres régionaux seront effectués conformément aux dispositions des accords susmentionnés.

2. L'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard à l'échelle de l'État, dans le cadre visé au paragraphe 1 et aussi souvent que cela est jugé nécessaire à cette fin, notifie aux organismes compétents des Communautés Autonomes les inscriptions, modifications ou suppressions effectuées dans le Registre Général des Interdictions d'Accès aux Jeux de Hasard.

3. En outre, les organismes de jeux d'argent et de hasard compétents des Communautés Autonomes, conformément au cadre visé au paragraphe 1, transmettent à l'autorité nationale de régulation des jeux d'argent et de hasard, aussi souvent que cela est jugé nécessaire, les inscriptions, modifications ou retraits effectués dans leurs registres régionaux pertinents.

Dans ce cas, l'autorité nationale de régulation des jeux d'argent et de hasard adapte la procédure d'inscription, de modification ou de retrait du registre général des interdictions d'accès aux jeux de hasard à celle fixée dans les dispositions du paragraphe 1 du présent article.

4. Les données communiquées entre l'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard à l'échelle de l'État et les Communautés Autonomes compétentes dans le domaine qui ont signé un accord prévu au paragraphe 1 donnent lieu, d'office et gratuitement, à l'inscription du demandeur au Registre Général des Interdictions d'Accès aux Jeux de Hasard. »

Huit. L'article 63, paragraphe 1, est modifié par la reformulation suivante:

« 1. Conformément aux dispositions de l'article 22 de la loi 13/2011 du 27 mai 2011 relative à la régulation des jeux d'argent et de hasard, le registre des personnes liées aux opérateurs de jeux de hasard enregistre les données des actionnaires, des membres ou des propriétaires importants d'opérateurs de jeux de hasard, des membres de son organe d'administration et des autres membres du personnel de gestion, du responsable des jeux de hasard et des employés directement impliqués dans le développement des jeux, ainsi que de leurs conjoints ou personnes avec lesquels ils vivent, ascendants et descendants au premier degré.»

Deuxième disposition finale. *Modification du Décret Royal°958°/2020 du 3°novembre°2020 relatif aux communications commerciales pour les activités de jeux d'argent et de hasard.*

L'Article°3(i) du Décret Royal°958°/2020 du 3°novembre°2020 relatif aux communications commerciales pour les activités de jeux d'argent et de hasard est modifié comme suit :

«(i) Les jeux d'argent et de hasard en toute sécurité ou les jeux d'argent responsables : tous les aspects de l'offre et de la consommation des jeux d'argent et de hasard aboutissent à une réduction du risque de comportements de jeu risqués, problématiques, compulsifs ou pathologiques, ou à réduire au minimum les effets négatifs qu'ils peuvent causer.»

Troisième disposition finale. *Mécanismes de détection des comportements à risque.*

Dans un délai de deux ans à compter de l'entrée en vigueur du présent décret royal, conformément à l'article 24, paragraphe 3, l'autorité de régulation des jeux d'argent et de hasard met au point un mécanisme de détection des comportements à risque qui sera utilisé par tous les opérateurs dans les conditions déterminées par cette autorité.

À cette fin, l'autorité de réglementation des jeux d'argent et de hasard peut conclure des accords avec des entités du Système National de Santé afin d'accéder aux données sur les personnes qui, ayant été diagnostiquées avec un trouble associé à leur comportement de jeu, ont en même temps ouvert un compte de jeu en ligne auprès d'un opérateur de jeux d'argent et de hasard réglementé. En tout état de cause, le traitement de ces données ne peut être effectué qu'avec le consentement préalable des personnes susmentionnées, lequel, en plus de satisfaire aux conditions prévues à l'article 4, paragraphe 11, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, peut être retiré à tout moment.

Quatrième disposition finale. *Autorité de développement réglementaire.*

Le Ministre de la Consommation est autorisé à promulguer toutes les dispositions nécessaires pour l'application et l'exécution des dispositions du présent Décret Royal.

Cinquième disposition finale. *Attribution de compétences.*

Le présent décret royal est émis dans l'exercice des pouvoirs exclusifs de l'État prévus par les 6^e, 11^e, 13^e, 14^e et 21^e règles de l'article 149, paragraphe 1, de la Constitution espagnole.

Sixième disposition finale. *Entrée en vigueur.*

Le présent décret royal entre en vigueur six mois à compter de sa publication au «Journal officiel de l'État», à l'exception des dispositions suivantes:

- a) Les articles 13, 14, 15, 16, 17, 21, 23 et 30, qui entrent en vigueur douze mois après leur publication.
- b) La modification du décret royal 1614/2011 du 14 novembre 2011 prévue par sa première disposition finale, qui entrera en vigueur le jour suivant celui de sa publication au «Journal officiel de l'État», à l'exception de la modification de l'article 38, paragraphe 1, du décret royal, qui entrera en vigueur douze mois après sa publication.

Signé à Madrid, le 14 mars 2023.

FELIPE R.

Le ministre de la consommation, ALBERTO CARLOS GARZÓN ESPINOSA