

## ANEXO I

### CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL FOMENTO DEL JUEGO RESPONSABLE EN CATALUNYA

#### 0. INTRODUCCIÓN

Para la mayoría de las personas, jugar a juegos de azar es una actividad de entretenimiento que proporciona momentos de diversión, espacios de socialización y que genera ilusión por la posibilidad que ofrece de ganar premios. Los juegos de azar han acompañado al ser humano a lo largo de su historia. En Catalunya son una actividad muy popular. El 63% de la población ha practicado alguna de las diferentes modalidades de juego, entre las que encontramos por ejemplo, loterías, juegos de casino, bingo o máquinas recreativas con premio y de azar.

Ahora bien, como sucede en cualquier actividad humana, jugar sin medida ni responsabilidad, puede llegar a convertirse en un problema con graves consecuencias personales, familiares y económicas para la persona jugadora y, por extensión, para el conjunto de la sociedad. Es por esta razón que el Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació ha iniciado el *Programa de Juego Responsable* con el objetivo, por una parte, de favorecer la práctica del juego de una forma responsable y, por otra, de disminuir los posibles impactos negativos que pueden producir algunas maneras de jugar.

Una de las principales líneas de actuación del Programa es trabajar conjuntamente con el empresariado del juego que opera en nuestro país. Por esta razón, se ha creado la *Comisión para el fomento del juego responsable*, integrada por el empresariado y la Generalitat, como un espacio de colaboración para el impulso de un programa de actuación conjunto que fomente la práctica del juego responsable en aquellas modalidades de juego reguladas en Catalunya.

Fruto del trabajo de la Comisión, nace este Código de buenas prácticas, un instrumento que sintetiza muchas de las medidas iniciadas conjuntamente y que significa el compromiso de la industria del juego que opera en Catalunya para asumir, de forma voluntaria, una serie de buenas prácticas en su actividad de negocio que favorezcan la práctica de los juegos de azar de forma responsable. De la misma manera, la Entitat Autònoma de Jocs i Apostes de la Generalitat (EAJA) seguirá este Código con respecto a las diferentes modalidades de lotería pública que gestiona.

Conviene aclarar que, si bien la asunción de los compromisos establecidos en el Código es voluntaria, éste también recoge muchas de las prácticas establecidas por la legislación vigente y, por tanto, de cumplimiento obligatorio. En este mismo sentido, hay que especificar que el Código es un instrumento independiente respecto a las disposiciones normativas vigentes sobre el juego o de las que se aprueben con posterioridad.

Finalmente, hay que decir que la mayor parte de prácticas descritas no establecen una descripción acotada de las acciones que se han de desarrollar, sino que, a partir de disposiciones

generales, permiten a las empresas de juego desarrollarlas de acuerdo a sus características, actividad de negocio y valores empresariales particulares.

La estructura del Código es la siguiente:

1. En el primer apartado se exponen, agrupadas en siete categorías, las buenas prácticas identificadas.
2. En el segundo apartado se establece el procedimiento de adhesión de las empresas de la industria del juego a las previsiones de este código.
3. En el tercer apartado se describe el procedimiento de evaluación y comprobación de la realización efectiva de las prácticas incluidas en el Código.
4. Finalmente, en el cuarto apartado se señalan las previsiones con respecto a la revisión y actualización del Código.

## I. BUENAS PRÁCTICAS SOBRE JUEGO RESPONSABLE

Las empresas que se adhieren a este código han de cumplir con la legalidad vigente en Catalunya y han de gestionar una modalidad de juego que esté regulada por la Generalitat de Catalunya. Además se comprometen a desarrollar su actividad de negocio de acuerdo a una relación de buenas prácticas que se agrupan en las categorías siguientes:

1. Información para las personas jugadoras.
2. Prohibición de acceso a los establecimientos de juego.
3. Atención a las personas jugadoras.
4. Formación del personal en temas de juego responsable.
5. Establecimientos de juego y elementos físicos de los juegos de azar.
6. Transacciones económicas.
7. Responsabilidad Social Corporativa.

Este Código tiene en cuenta la diversidad de empresas y modalidades de juego reguladas en Catalunya y es por eso que, para cada uno de los siete ámbitos de buenas prácticas identificados, establece un principio de actuación general y una relación de buenas prácticas que se aplican a cada tipo de subsector del juego:

- Lotería pública.
- Casinos.
- Bingos.
- Salones de juego.
- Fabricantes<sup>1</sup> de máquinas recreativas con premio (tipo B) y de azar (tipo C)
- Operadores de máquinas recreativas con premio (tipo B) y de azar (tipo C)

Las prácticas aplicables a cada tipo de subsector del juego se identifican con este símbolo: ✓

---

<sup>1</sup> Además de a las empresas fabricantes de máquinas recreativas con premio y de azar, el Código también se aplica, cuando sea posible, al resto de empresas incluidas en la Sección A del Registro de empresas de máquinas recreativas y de azar (Decreto 23/2005, de 22 de Febrero): importadores, exportadores, comercializadores o distribuidores y empresas de servicios técnicos.

## 1. INFORMACIÓN PARA LAS PERSONAS JUGADORAS

Las empresas de juego se comprometen a ofrecer la información necesaria a las personas jugadoras para que éstas puedan tomar decisiones sobre la práctica de juegos de azar basadas en la información.

	Lotería	Casinos	Bingos	Salones de juego	Fabricantes	Operadoras
1.1 Las empresas de juego informarán a las personas jugadoras sobre el compromiso que tienen con el fomento del juego responsable y sobre su adhesión a este Código.	✓	✓	✓	✓	✓ (1)	✓ (1)
1.2 Las empresas de juego informarán a las personas jugadoras sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los patrones de conducta de juego responsable, los riesgos potenciales y las consecuencias de jugar de manera no responsable.</li> <li>- Los servicios asistenciales y sanitarios en los que los jugadores problemáticos pueden solicitar ayuda.</li> <li>- La posibilidad de autoprohibirse la entrada en los establecimientos de juego.</li> <li>- Los riesgos de considerar los juegos de azar como una estrategia razonable de obtención de ingresos para satisfacer las necesidades vitales o como una alternativa al trabajo.</li> </ul>	✓	✓	✓	✓		✓ (2)
1.3 Las empresas de juego ofrecerán a las personas jugadoras la descripción detallada de los juegos que tienen a su disposición y, como mínimo, el coste de la partida o los importes mínimos y máximos de apuesta, las normas de funcionamiento, los premios y, si conviene, el porcentaje de devolución o las probabilidades de ganar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.4 Esta información estará, en formato papel o electrónico, a disposición de las personas jugadoras en las dos lenguas oficiales de Catalunya. Los convenios de adhesión al Código concretarán las lenguas extranjeras en las que también estará disponible esta información en aquellos establecimientos con una presencia significativa de clientes extranjeros.		✓	✓	✓		

1. Las empresas fabricantes y operadoras de máquinas recreativas con premio y de azar, informarán a sus clientes.

2. Las empresas operadoras de máquinas recreativas con premio y de azar, informarán a sus clientes.

## 2. PROHIBICIÓN DE ACCESO A LOS ESTABLECIMIENTOS DE JUEGO

Las empresas de juego establecerán mecanismos y procedimientos efectivos para impedir el acceso a los establecimientos de juego así como la práctica de juegos de azar, a las personas menores de edad y a cualquiera que presente síntomas de embriaguez, de intoxicación por otras sustancias o de enajenación mental.

	Lotería	Casinos	Bingos	Salones de juego	Fabricantes	Operadoras
2.1 Las empresas de juego establecerán mecanismos y procedimientos efectivos para impedir el acceso a los establecimientos de juego así como la práctica de los juegos de azar, a las personas menores de edad y a cualquiera que presente síntomas de embriaguez, de intoxicación por otras sustancias o de enajenación mental.	✓	✓	✓	✓	✓ (1)	
2.2 Las empresas de juego que detecten personas menores de edad o con síntomas de enajenación mental en el interior de los establecimientos de juego o practicando juegos de azar, les convalidarán a abandonar el local inmediatamente y, en caso de que estas personas persistan, lo pondrán en conocimiento de las fuerzas y cuerpos de seguridad.	✓	✓	✓	✓		
2.3 Las empresas de juego no establecerán, directa ni indirectamente, ningún tipo de estrategia comercial dirigida a las personas menores de edad, ni a colectivos de personas vulnerables o desfavorecidas socialmente.	✓	✓	✓	✓		
2.4 Las empresas de juego informarán activamente a las personas jugadoras sobre la posibilidad de autoprohibirse el acceso a los establecimientos de juego.		✓	✓	✓		

1. Las máquinas recreativas con premio y de azar indicarán claramente que su uso está prohibido a personas menores de edad.

### 3. ATENCIÓN A LAS PERSONAS JUGADORAS

Las empresas de juego ofrecerán una atención activa y de calidad a las personas jugadoras y, de manera especial, recomendarán que sigan patrones de juego responsable e impedirán que sigan jugando aquellas personas que presenten síntomas evidentes de adicción al juego.

	Lotería	Casinos	Bingos	Salones de juego	Fabricantes	Operadoras
3.1 Las empresas de juego designarán un/a empleado/a responsable en cada establecimiento de juego encargado/a de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• atender a aquellas personas que manifiesten conductas problemáticas evidentes con el juego,</li> <li>• asesorar al resto del personal sobre esta cuestión y</li> <li>• atender a los propios empleados/as que presenten síntomas de conductas de riesgo en relación al juego.</li> </ul>	✓ (1)	✓	✓	✓		
3.2 Si, a pesar de la atención prestada, la persona jugadora que presente síntomas evidentes de una conducta problemática con el juego insiste en jugar, las empresas de juego se lo impedirán por todos los medios a su alcance.	✓ (1)	✓	✓	✓		
3.3 Las empresas de juego impedirán continuar jugando, por todos los medios a su alcance, a aquellas personas que presenten síntomas claros de embriaguez.	✓ (2)	✓	✓	✓		
3.4 Las empresas de juego elaborarán un registro sobre aquellos incidentes que se aparten de la práctica del juego responsable que pondrán a disposición de la <i>Comisión para el fomento del juego responsable</i> semestralmente. Sin identificar en ningún caso a la/las persona/as implicadas, el registro tendrá que contener la descripción del incidente, las acciones llevadas a cabo por el establecimiento de juego y toda aquella otra información que el establecimiento considere relevante para la mejora de la atención a los jugadores problemáticos.		✓	✓	✓		
3.5 Las empresas de juego no identificarán públicamente a las personas ganadoras de premios sin su consentimiento previo.	✓	✓	✓	✓		
3.6 Las empresas de juego que utilicen tarjetas de cliente u otros sistemas de fidelización, ofrecerán a sus titulares la posibilidad de impedir la tramitación de comunicaciones por parte del establecimiento de juego.		✓	✓	✓		

1. En el caso de la lotería, esta función la realizarán los agentes vendedores.

2. En aquellos establecimientos de agentes vendedores de lotería donde se sirvan bebidas alcohólicas.

#### 4. FORMACIÓN DEL PERSONAL EN TEMAS DE JUEGO RESPONSABLE

Las empresas de juego formarán al personal de nueva contratación en la temática del juego responsable y contemplarán acciones formativas sobre esta materia en los planes de formación continua de su personal.

	Lotería	Casinos	Bingos	Salones de juego	Fabricantes	Operadoras
<p>4.1 Las empresas de juego formarán al personal de nueva contratación en temática de juego responsable y contemplarán acciones de formación sobre esta materia en los planes de formación continua de su personal. Las acciones formativas se tendrán que adaptar a los siguientes tres colectivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal con responsabilidades directivas.</li> <li>- Personal en contacto directo con las personas jugadoras.</li> <li>- Resto del personal a criterio de la empresa.</li> </ul>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓		
	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## 5. ESTABLECIMIENTOS DE JUEGO Y ELEMENTOS FÍSICOS DE LOS JUEGOS DE AZAR

Los establecimientos de juego y los elementos físicos de los juegos de azar tendrán que contar con información sobre los patrones de conducta del juego responsable, los riesgos potenciales y consecuencias de jugar de forma no responsable, los servicios asistenciales y sanitarios donde los jugadores problemáticos pueden solicitar ayuda y sobre la posibilidad de autoprohibirse la entrada en los establecimientos de juego.

	Lotería	Casinos	Bingos	Salones de juego	Fabricantes	Operadoras
<p>5.1 Los establecimientos de juego tendrán que contar con elementos de información, dentro de los recintos de juego o puntos de venta de lotería, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los patrones de conducta de juego responsable y los riesgos potenciales y consecuencias de jugar de forma no responsable.</li> <li>- Los servicios asistenciales y sanitarios donde los jugadores problemáticos pueden solicitar ayuda.</li> <li>- La posibilidad de autoprohibirse la entrada en los establecimientos de juego.</li> </ul>	✓	✓	✓	✓		
<p>5.2 Los elementos físicos de los juegos de azar que se relacionan a continuación, incorporarán, además de la información que normativamente tenga que constar, mensajes sobre el juego responsable, los riesgos potenciales de la adicción a los juegos de azar y el teléfono Sanitat Respon (Sanidad Responde) 24 horas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Billetes y hojas de selección de lotería.</li> <li>- Billetes de bingo.</li> <li>- Tarjeta de entrada de las salas de juegos de casinos.</li> <li>- Mesas de juego de casino.</li> <li>- Frontales de las máquinas recreativas con premio y de azar.</li> </ul>	✓	✓	✓		✓	



## 6. TRANSACCIONES ECONÓMICAS

---

Las empresas de juego establecerán medidas en las transacciones económicas para que ayuden a las personas jugadoras a mantener un equilibrio razonable entre su presupuesto personal y la cantidad jugada, y fomentarán que las ganancias se guarden y que las pérdidas se perciban de forma efectiva.

	Lotería	Casinos	Bingos	Salones de juego	Fabricantes	Operadoras
6.1 Las empresas de juego no prestarán dinero o darán permiso para jugar a crédito a las personas jugadoras.	✓	✓	✓	✓		
6.2 Los elementos físicos de las oficinas y máquinas de cambio de dinero, así como los cajeros automáticos, incorporarán los mensajes a los que se hace referencia en el apartado 5.2.		✓	✓	✓		

## 7. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Las empresas de juego incorporarán principios y valores de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en su actividad de negocio y desarrollarán acciones concretas sobre los impactos que genera su actividad en sus clientes, personal, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y sobre la sociedad en general.

	Lotería	Casinos	Bingos	Salones de juego	Fabricantes	Operadoras
7.1 Las empresas de juego impulsarán programas propios de juego responsable, los cuales estarán dirigidos tanto a sus clientes como a su personal.	✓	✓	✓	✓	✓	
7.2 Las empresas de juego colaborarán con la administración pública y con las asociaciones de rehabilitación y apoyo de las personas adictas al juego en aquellos proyectos y actuaciones:						
– Que promuevan la práctica de los juegos de azar de forma responsable.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
– Que reduzcan los efectos negativos que puedan desprenderse de algunas maneras de jugar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7.3 Las empresas de juego darán apoyo y colaborarán con las acciones de investigación, desarrollo e innovación de las diferentes dimensiones del juego que se impulsen desde diferentes ámbitos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## II. ADHESIÓN AL CÓDIGO

Las empresas de juego que operan en Catalunya realizan su adhesión a este Código de forma singular a través de la firma de un convenio de colaboración entre la empresa en cuestión y el Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació. Este documento ha de contener las previsiones siguientes:

- La expresión de la voluntad de la empresa para desarrollar las acciones que se recogen en el código.
- La colaboración y el apoyo que ofrecerá el Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació para la implementación de las prácticas descritas en el Código.
- El plazo de aplicación del Código a la actividad de negocio de la empresa.
- Una memoria explicativa, que se adjuntará anexa al convenio, donde se describirán las medidas concretas que se implementarán en la aplicación del Código.
- El procedimiento de evaluación y comprobación de la realización efectiva de las prácticas.

El convenio tendrá vigencia de un año a partir de la fecha de la firma, prorrogable automáticamente en años sucesivos, hasta un máximo de tres años. Para la renovación del mismo es necesario que la empresa haya realizado correctamente las prácticas a las que se haya comprometido. En caso contrario, y también si concurren otras circunstancias que no hacen posible el acuerdo entre ambas partes, el Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació puede decidir no renovar el convenio, lo cual se comunicará a la empresa de forma motivada, así como a la *Comisión para el fomento del juego responsable*.

Así mismo, en caso de que el texto del Código haya sido modificado durante el periodo de vigencia del convenio, no se realizarán prórrogas del mismo y por lo tanto, será necesario firmar uno nuevo para adherirse a la versión modificada del Código.

### III. EVALUACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LA REALIZACIÓN EFECTIVA DE LAS PRÁCTICAS

La evaluación y la comprobación de la realización efectiva de las prácticas incluidas en el Código serán llevadas a cabo por parte de un agente externo a la administración de la Generalitat de Catalunya y a la empresa en cuestión. Esta actividad incluirá tanto la comprobación de la realización de las prácticas, como la evaluación de su desarrollo y las propuestas de mejora que se identifiquen para futuras actuaciones.

El procedimiento de evaluación y comprobación se realizará de la manera siguiente:

1. La *Comisión para el fomento del juego responsable* fijará los criterios generales mediante los cuales se efectuarán las evaluaciones y comprobaciones.
2. Durante el primer y segundo año de la vigencia del Convenio de adhesión, las empresas habrán de responder un cuestionario de evaluación de la aplicación del Código elaborado por la *Comisión para el fomento del juego responsable*.
3. Con una antelación de dos meses a la finalización de la vigencia del Convenio, el agente externo elaborará el informe de evaluación y lo entregará a la DGJE, la cual lo aprobará de forma definitiva y dará cuenta a la *Comisión para el fomento del juego responsable*.
4. La *Comisión para el fomento del juego responsable* utilizará la información contenida en los informes para elaborar un informe general sobre la aplicación del Código por parte del conjunto de la industria del juego que opera en Catalunya.

#### **IV. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO**

A fin de incorporar las disposiciones normativas que se sucedan a la presente versión, así como los cambios en la evolución social, económica y cultural de los juegos de azar, será necesario revisar y actualizar periódicamente el Código en el marco de la *Comisión para el fomento del juego responsable*. La revisión y actualización del Código se realizará de forma ordinaria cada 5 años o, de forma extraordinaria y en cualquier momento, cuando así se acuerde en la *Comisión para el fomento del juego responsable*.

Las empresas de juego quedarán vinculadas a las disposiciones del Código que estuvieren vigentes en el momento de su adhesión mediante la firma del convenio de colaboración.