



Departamento
de Cultura,
Medios y deporte

High Stakes: Reforma del juego para la era digital

abril 2023



Apuestas altas: apuestas Reforma para la era digital

Presentado en las Cortes Generales por el Secretario de Estado de Cultura,
Medios de comunicación y deporte por mandato de Su Majestad

abril 2023

CP 835



© Derechos de autor de la corona, 2023

Esta publicación tiene licencia bajo los términos de Open Government License v3.0 excepto donde se indique lo contrario. Para ver esta licencia, visite [nationalarchives.gov.uk/ doc/licencia-de-gobierno-abierto/ version/3](https://nationalarchives.gov.uk/doc/licencia-de-gobierno-abierto/version/3)

Cuando hayamos identificado información de derechos de autor de terceros, deberá obtener el permiso de los titulares de los derechos de autor en cuestión.

Esta publicación está disponible en www.gov.uk/official-documents.

Cualquier consulta relacionada con esta publicación debe enviarse a nosotros a

Departamento de Cultura, Medios y Deporte
Calle Parlamento 100
Londres SW1A 2BQ
Teléfono: 020 7211 6000

ISBN 978-1-5286-3581-3

E02769112

Impreso en papel con un contenido mínimo de fibra reciclada del 40 %

Impreso en el Reino Unido por HH Associates Ltd. en nombre del Contralor de la Oficina de Papelería de Su Majestad.

Contenido

Prólogo Ministerial	1
Resumen ejecutivo	3
Introducción	17
Avances desde la entrada en vigor de la Ley de 2005	17
Participación en juegos de azar y prevalencia de daños	19
Daños relacionados con el juego	21
Beneficios de los juegos de azar	25
Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos Resumen 1.1	26
La posición	26
actual 1.2 Protecciones a nivel	28
de cuenta 1.3 Diseño más seguro 1.4	36
Consumidores empoderados	49
1.5 Panorama cambiante	57
Capítulo 2: Marketing y publicidad Resumen 2.1	71
La posición	71
actual 2.2 Restricciones más	73
estrictas sobre bonos y marketing directo 2.3 Publicidad más inteligente y	80
segura 2.4 Un nuevo enfoque para mensajes de juego	90
más seguros 2.5 Patrocinio deportivo socialmente responsable	98
	104
Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego	111
Resumen	111
3.1 La posición actual 3.2 El	113
enfoque de Gambling Commission para el sector con licencia 3.3 El enfoque de	114
Gambling Commission para el sector sin licencia 3.4 Tarifas de Gambling	121
Commission 3.5 Investigación, educación	125
y tratamiento	128
Capítulo 4: Resolución de disputas y reparación del consumidor	140
Resumen	140
4.1 La posición actual 4.2	141
Comprender la magnitud de las quejas no resueltas 4.3 Un nuevo	145
enfoque para la reparación del consumidor	148

Capítulo 5: Niños y adultos jóvenes Resumen	152
5.1 La	152
posición actual 5.2 Límites de	153
edad 5.3	160
Verificación de edad 5.4	165
Protecciones para adultos jóvenes	170
Capítulo 6: Juegos de azar físicos	173
Resumen	173
6.1 Situación actual 6.2	175
Casinos	189
6.3 Pagos electrónicos 6.4	201
Juegos automáticos y locales de bingo autorizados 6.5	203
Autoridades otorgantes de licencias: facultades y recursos	214
Anexo A: Impacto de las propuestas	220
Anexo B: Solicitud de respuestas de evidencia y la base de evidencia	235
Anexo C: Acrónimos y definiciones	241
Anexo D: Ejemplos de códigos de conducta voluntarios adoptados por operadores en todo el sector del juego	249
Anexo E: Organizaciones y autores publicados que respondieron a la convocatoria de evidencia	250

Lista de Figuras

Figura 1: Participación en juegos de azar el último año (% de adultos en Gran Bretaña)	20
Figura 2: Participación de adultos en las últimas cuatro semanas por producto en el año hasta diciembre 2022	21
Figura 3: Tasas de juego problemático de la población (las metodologías de las encuestas varían con el tiempo)	23
Figura 4: Los operadores en línea de "indicadores de daño" deben monitorear y ejemplificar los indicadores constituyentes	32
Figura 5: Distribución del gasto total (ganancias y pérdidas) entre cuentas	36
Figura 6: Ingreso discrecional por mes calendario, en diferentes grupos de edad 39	
Figura 7: Tasas de compromiso y conducta compulsiva entre los jugadores que juegan compulsivos reportados	53
Figura 8: % de giros por tamaño de apuesta y puntuación de detección de daños evaluada por el operador	55
Figura 9: Impactos de diferentes formas de marketing en el comportamiento	81
Figura 10: Impactos de la publicidad y el marketing en el comportamiento de juego por Puntuación del Índice de Severidad del Juego Problemático (PGSI), en dos cohortes diferentes de jugadores	91
Figura 11: Exposición de los niños a la difusión de publicidad de juegos de azar (impactos/semana)	95
Figura 12: Desglose y valor de los ingresos del deporte por patrocinio de apuestas	107
Figura 13: Comisión de Juego – Paquetes de Penalización	115
Figura 14: Desglose de las quejas de los consumidores por parte de la Gambling Commission	141
Figura 15: Esquemas Alternativos de Resolución de Conflictos aprobados para sectores regulados	148
Figura 16: Edad mínima para participar en diferentes actividades de juego	154
Figura 17: Tasa de participación en juegos de apuestas informada la semana pasada entre jóvenes de 11 a 16 años	156
Figura 18: Tasas de juego problemático y de riesgo según Problem Gambling Índice de Gravedad (PGSI) por edad y sexo	157
Figura 19: Mystery shopper y tasas de aprobación de compra de prueba para actividades de juego y compra de alcohol (2019-2020)	166
Figura 20: Tipos de máquinas de juego que incluyen apuestas, premios, ubicación y velocidad de juego	179
Figura 21: Licencias de casino (situación actual)	189
Figura 22: Restricciones a las máquinas de juego en los casinos de otros países europeos	191
Figura 23: Resumen de los cambios propuestos a las licencias de casino	194
Figura 24: Resumen de los impactos estimados en la industria a partir de medidas clave que podemos cuantificar en esta etapa (millones de libras esterlinas)	221
Figura 25: Proporción estimada de cuentas sujetas a diferentes controles y la proporción estimada de pérdidas en línea que contribuyeron en 2019/20	223
Figura 26: Supuestos de modelado para controles de vulnerabilidad financiera para el 20 % de todas las cuentas que superan el umbral de pérdida propuesto	224

Figura 27: Supuestos de modelado para cheques de gastos mejorados para el aprox. 3 % de cuentas que superan el umbral de pérdida propuesto	224
Figura 28: % de giros de tragamonedas en línea por valor de giro	226
Figura 29: Impactos de carreras de caballos de las medidas del libro blanco	232
Figura 30: Solicitud de evidencia presentaciones escritas por categoría	235
Figura 31: Convocatoria de evidencia presentaciones escritas a medida por tipo de encuestado	236
Figura 32: Desglose de presentaciones recibidas como parte de una campaña	240

Prólogo Ministerial



El panorama del juego ha cambiado significativamente desde 2005. Pocos de los que diseñaron políticas a principios de la década de 2000 podrían haber previsto la naturaleza y el alcance de los cambios que desde entonces han reformado nuestra sociedad, la economía y este sector.

Las empresas tecnológicas multinacionales ahora brindan servicios de juego con los que los clientes pueden participar desde casi cualquier lugar y en cualquier momento del día o de la noche. Los datos y la tecnología recientemente disponibles pueden aumentar los riesgos para los jugadores y facilitar protecciones innovadoras. El juego físico también se encuentra en un lugar muy diferente a la luz de estos cambios, y algunas de las suposiciones que prevalecieron hace 18 años parecen cada vez más obsoletas. Asimismo, nuestra comprensión de los daños relacionados con el juego y el trastorno del juego se ha desarrollado enormemente en los últimos años.

Lanzamos esta revisión para analizar de manera objetiva y exhaustiva la evidencia.

Nuestro objetivo es garantizar que nuestra regulación de los juegos de azar cumpla con los desafíos y aproveche las oportunidades que han surgido con los cambios desde que se aprobó la Ley de Juegos de Azar de 2005. Recibimos alrededor de 16,000 presentaciones a nuestra [Llamada de evidencia](#), y los ministros y funcionarios han celebrado cientos de reuniones con una gran variedad de partes interesadas para informar un paquete de políticas que hará que nuestras leyes de juego se adapten a la era digital. Estamos enormemente agradecidos con todos aquellos que han contribuido a nuestra Revisión, especialmente aquellos con experiencia personal de adicción y daños relacionados con el juego que han hablado sobre sus propias luchas o las de sus seres queridos.

En el corazón de nuestra Revisión está asegurarnos de que tenemos el equilibrio adecuado entre las libertades de los consumidores y la elección por un lado, y la protección contra daños por el otro. Ha quedado claro que debemos hacer más para proteger a las personas en riesgo de adicción.

Prólogo Ministerial

y las pérdidas inasequibles asociadas. También debemos prestar especial atención a asegurarnos de que los niños estén protegidos, incluso cuando se conviertan en adultos jóvenes y, por primera vez, puedan apostar en una amplia gama de productos. La prevención del daño siempre será mejor que la cura, por lo que estamos decididos a fortalecer la protección de los consumidores y prevenir las prácticas de explotación.

Esto puede y debe hacerse de manera proporcionada. Millones de nosotros disfrutamos de los juegos de azar cada año y la mayoría no sufre efectos nocivos, por lo que la intervención estatal debe estar dirigida a prevenir los juegos de azar adictivos y dañinos. Los adultos que eligen gastar su dinero en juegos de azar son libres de hacerlo, y no debemos inhibir el desarrollo de una industria sostenible y debidamente regulada que pague impuestos y proporcione empleo para atender esa demanda. Lo que no permitiremos es que los operadores antepongan los objetivos comerciales al bienestar del cliente para explotar a las personas vulnerables.

Este libro blanco describe un paquete integral de nuevas medidas para lograr estos objetivos en todas las facetas de la regulación del juego, basándose en nuestro trabajo durante los últimos años. Trabajando con la Comisión de Juegos de Azar y otros, ahora haremos que los juegos de azar en línea sean más seguros con una revisión de las reglas de diseño de juegos para eliminar las funciones que se sabe que exacerbaban los riesgos y establecer nuevas obligaciones para los operadores para evitar gastos incontrolados e inasequibles.

Abordaremos las prácticas publicitarias agresivas, como el uso de bonos de formas que exacerbaban los daños. También desarrollaremos mensajes independientes que aumenten la conciencia sobre los riesgos de los daños causados por el juego y ayuden a eliminar el miedo al estigma que impide que las personas busquen ayuda.

Trabajaremos con la industria para crear un ombudsman que juzgue las quejas y ordene la reparación cuando las cosas salgan mal. Modernizaremos las reglas para los juegos de azar físicos y nos aseguraremos de que todos los juegos de azar, ya sea en línea o fuera de línea, sean supervisados por una Comisión de juegos de azar reforzada, mejor financiada y más proactiva que pueda hacer un uso completo de la tecnología y los datos para mantenerse al tanto de la industria.

Gran Bretaña ha sido vista como un líder mundial en la supervisión de los juegos de azar, con nuestra tasa de juego problemático comparativamente baja pero con un sector de juego de éxito internacional. Espero que este nuevo paquete y las políticas que trabajaremos con la Comisión de Juegos de Azar y otros para implementar sigan siendo vistos como líderes en el mundo.

Para ayudar a garantizar eso, animo a todos aquellos interesados en la regulación del juego a que continúen trabajando con nosotros mientras refinamos las ideas, consultamos detalles y generamos un cambio real.



La Rt Honorable Lucy Frazer KC MP

Secretario de Estado de Cultura, Medios de Comunicación y Deporte

Resumen ejecutivo

- Garantizar que los juegos de azar se realicen de manera segura es una de las principales prioridades del gobierno. Nosotros reconocemos que las personas deben tener la libertad de gastar su dinero como deseen, pero cuando el juego presenta el riesgo de convertirse en una adicción clínica, el gobierno debe garantizar que existan las protecciones adecuadas. Es por eso que ahora se necesita un cambio. Tener un regulador fuerte con los poderes y los recursos necesarios para supervisar una industria cada vez más de alta tecnología es esencial para garantizar esto. También necesitamos tener los controles correctos establecidos sobre los productos que se pueden ofrecer a las personas, salvaguardas que cubran cómo los operadores tratan a los que juegan, y las redes de seguridad adecuadas para detener el daño donde ocurre.
- El juego en su variedad de formas es un pasatiempo popular en Gran Bretaña, con casi la mitad de todos los adultos que participan en al menos un formulario (incluida la Lotería Nacional) cada mes. La mayoría gasta pequeñas cantidades que son similares o inferiores a las que gasta en otras actividades de ocio y no informa haber sufrido ningún daño por el juego.
- Sin embargo, se estima que alrededor de 300.000 personas en Gran Bretaña son experimentando 'juegos problemáticos', definidos como juegos de azar en un grado que compromete, interrumpe o daña actividades familiares, personales o recreativas, y otros 1,8 millones se identifican como juegos de azar con niveles elevados de riesgo. Los daños del juego pueden arruinar vidas, impactar a familias y comunidades, e incluso conducir al suicidio en casos extremos. El paquete de medidas descrito en este libro blanco aumentará significativamente las protecciones con el objetivo de prevenir daños.
- Nuestro objetivo en la Revisión ha sido evaluar la mejor evidencia disponible para garantizar que nuestros objetivos puedan cumplirse en la era digital, y que tengamos el equilibrio correcto de regulación entre proteger a las personas de los efectos potencialmente devastadores de los daños relacionados con el juego y respetar la libertad de los adultos para participar en una actividad de ocio legítima. Necesitamos asegurarnos de que nuestros marcos regulatorios y legislativos continúen cumpliendo con los tres principios fundamentales de la Ley de 2005: los niños y las personas vulnerables deben estar protegidos, el sector debe ser justo y abierto, y los juegos de azar deben estar libres de delitos.
- The Review se lanzó con una convocatoria de pruebas que se desarrolló entre diciembre de 2020 y marzo de 2021 y recibió 16 000 presentaciones. Los ministros y funcionarios han complementado esto con cientos de reuniones con una amplia gama de partes interesadas. Publicaciones clave antes y después de la convocatoria de evidencia también han contribuido significativamente a nuestra comprensión de los problemas, incluido el [informe del Comité Selecto de Lores sobre el Impacto Social y Económico de la Industria del Juego](#), [Public Health England's \(PHE\) relacionados con el juego](#)

Resumen ejecutivo

[revisión de evidencia de daños](#) y la [Revisión independiente de la Regulación de BetIndex Ltd.](#)
[También hemos recibido asesoramiento de la Gambling Commission](#), que se publica junto con este libro blanco. Agradecemos a todos aquellos que han contribuido a la Revisión.

Protecciones en línea

- La mejor evidencia disponible sugiere que determinados elementos y productos dentro de los juegos de apuestas en línea están asociados con un riesgo elevado de daño. Igualmente, el desarrollo tecnológico ha presentado nuevas oportunidades para proteger a los jugadores. Aprovechar al máximo estos es fundamental para garantizar que nuestro marco sea adecuado para la era digital.
- Los operadores ya están obligados a identificar a los clientes en riesgo de sufrir daños y tomar medidas, pero ha habido demasiados casos de intervenciones que llegan demasiado tarde o, en algunos casos, no llegan. Habiendo trabajado en estrecha colaboración con la Comisión de Juegos de Azar, consideramos necesario imponer nuevas obligaciones a los operadores para que realicen controles para comprender si es probable que el juego de un cliente sea inasequible y dañino.
- La Comisión de Juegos de Azar consultará sobre dos formas de control de riesgo financiero. En primer lugar, verificaciones de antecedentes a niveles moderados de gasto, para verificar los indicadores de vulnerabilidad financiera, como los fallos de los tribunales del condado. Proponemos que se lleven a cabo con una pérdida neta de £125 dentro de un mes o £500 dentro de un año. En segundo lugar, en niveles más altos de gasto que pueden indicar juegos de azar compulsivos dañinos o pérdidas inasequibles sostenidas (proponemos umbrales de pérdida neta de £ 1,000 dentro de las 24 horas o £ 2,000 dentro de los 90 días), debe haber una consideración más detallada de la posición financiera de un cliente. También proponemos que los factores desencadenantes de los controles mejorados se reduzcan a la mitad para las personas de 18 a 24 años que presenten pruebas de un mayor riesgo.
- Estos controles mejorados tienen un objetivo limitado y estimamos que solo alrededor del 3% de las cuentas de juegos de apuestas en línea se verán afectadas. Nuestra intención es que estos controles también sean sencillos para los clientes y se realicen en línea por agencias de referencia crediticia o a través de otros medios, como la banca abierta en primera instancia. Solo se solicitará información adicional a los clientes como último recurso cuando sea necesario para completar una evaluación, y el uso de los datos recopilados a través de dichos controles se limitará a evaluar el riesgo financiero y los indicadores de dificultades financieras. Se requerirá que los operadores respondan adecuadamente a cualquier riesgo identificado caso por caso, teniendo en cuenta toda la información que conocen sobre el cliente, pero no es la intención que el gobierno o la Comisión de Juegos de Azar deban establecer una regla general sobre cuánto de sus ingresos los adultos deberían poder gastar en juegos de azar.

- Los operadores individuales pueden tomar medidas para evitar daños en su propia plataforma, pero las personas que sufren daños en el juego suelen tener varias cuentas o pueden abrir cuentas nuevas con facilidad. Cuando existan preocupaciones serias, los operadores deben trabajar juntos. La Gambling Commission tiene la intención de consultar sobre la participación obligatoria en un sistema de prevención de daños entre operadores basado en el intercambio de datos, luego de la evaluación de los ensayos de operadores actualmente en vivo que han recibido aportes de la Oficina del Comisionado de Información (ICO) y la Comisión. Nos aseguraremos de que este intercambio de datos nunca se utilice con fines comerciales.
- La Comisión de juegos de azar revisará y consultará sobre la actualización de las reglas de diseño para los productos en línea, basándose en su trabajo reciente en las tragamonedas en línea para considerar características como la velocidad del juego, la ilusión del control del jugador y otras características intensificadoras que pueden exacerbar el riesgo. Los productos que son más seguros por diseño ayudarán a prevenir daños en la fuente.
- Se ha demostrado que las tragamonedas en línea son un producto de riesgo particularmente alto, asociado con grandes pérdidas, largas sesiones y juegos compulsivos, pero a diferencia de las máquinas de juego físicas, no tienen límites de apuestas legales. Proponemos introducir un límite de apuesta para las tragamonedas en línea, consultando un límite de entre £ 2 y £ 15 por giro, para limitar estructuralmente los riesgos de juego dañino. También consultaremos sobre medidas específicas de franjas horarias para brindar mayor protección a los jóvenes de 18 a 24 años que, según sugiere la evidencia, pueden ser una cohorte particularmente vulnerable. Esto incluirá opciones de un límite de apuesta de £2 por tirada; un límite de apuesta de £4 por giro; o un enfoque basado en el riesgo individual.
- Al igual que con otros sectores, queremos que los consumidores estén empoderados para tomar decisiones informadas y administrar los gastos. Tomaremos los conocimientos de la ciencia del comportamiento para mejorar las herramientas centradas en el jugador. Por ejemplo, la Comisión consultará sobre la implementación de mejoras potenciales a los límites de depósito establecidos por los jugadores, como hacerlos obligatorios o optar por no participar en lugar de optar por participar, y continuaremos trabajando con los sectores de juegos de azar y servicios financieros para hacer que los juegos de azar controlados por los clientes bloques de transacciones lo más robustos posible.
- Ciertos tipos de concursos y sorteos que ofrecen premios significativos, como una casa o un automóvil de lujo, ahora operan en línea de maneras que no se podían haber previsto en 2005. Exploraremos el potencial para regular los concursos de este tipo para introducir controles apropiados para los jugadores. protección y, en su caso, retornos a las buenas causas.

Publicidad, patrocinio y branding

- La publicidad y el marketing de juegos de apuestas se han expandido a nuevos canales y ha crecido significativamente desde que entró en vigor la Ley de 2005. Está claro que la publicidad de juegos de apuestas puede tener un impacto desproporcionado en grupos particulares como

Resumen ejecutivo

personas que ya están experimentando problemas y que algunas prácticas publicitarias agresivas pueden exacerbar los daños.

- En un sector con un riesgo de adicción conocido, la orientación basada en datos en línea de ciertas personas con ofertas promocionales para alentar mayores gastos presenta riesgos porque alienta activamente a las personas a incurrir en pérdidas cada vez mayores. Hemos visto evidencia que muestra que los clientes que han reclamado ofertas de bonificación en línea tienen más probabilidades de involucrarse en un comportamiento de juego de alto riesgo, especialmente aquellos que ya tienen un mayor riesgo de daño y que también es probable que sean objeto de más ofertas. La Comisión de Juegos de Azar ha reforzado recientemente las restricciones sobre los esquemas VIP en línea para asegurarse de que no se utilicen para explotar a los jugadores, y ha introducido reglas para evitar que las ofertas de bonificación y otro tipo de marketing estén dirigidos a personas que muestren indicadores significativos de daño. Ahora se llevará adelante el trabajo para revisar el diseño y la orientación de incentivos como apuestas gratuitas y bonificaciones para garantizar que haya reglas claras y límites justos en los requisitos de reapuesta y límites de tiempo para que no fomenten el juego excesivo o dañino. La Comisión consultará sobre los nuevos controles propuestos.
- Queremos que los clientes tengan un mayor control sobre los tipos de marketing que reciben, como suscribirse a bonos en línea y ofertas para diferentes tipos de productos de juegos de apuestas. La Comisión consultará sobre la introducción de tales controles.
- Nuestra evidencia también sugiere que los operadores deben ir más allá en el uso de la tecnología para orientar los anuncios en línea lejos de los niños y las personas vulnerables, utilizando la funcionalidad disponible para excluir automáticamente a las personas que muestran signos de sufrir daños o cuyo perfil en línea no se distingue claramente como ser una persona mayor de 18 años. Agradecemos que algunas de las principales plataformas en línea hayan introducido la función para que los clientes se excluyan de todos los anuncios de juegos de apuestas, y recomendamos encarecidamente a otros que lo hagan. [El programa de publicidad en línea](#) explorará más mecanismos para reducir el daño de la publicidad en todos los sectores.
- Reforzaremos los mensajes informativos, incluidos los riesgos asociados con los juegos de azar, desde información en el punto de compra hasta mensajes dentro de la publicidad, e identificar qué mensajes funcionan para diferentes contextos y audiencias. Reemplazando la propiedad de la industria, el Departamento de Cultura, Medios y Deportes y el Departamento de Salud y Atención Social trabajarán junto con la Comisión de Juegos de Azar, aprovechando la experiencia en salud pública y marketing social, para establecer el mensaje más efectivo y cómo debe usarse.
- Las reglas de publicidad han cambiado para prohibir a los deportistas destacados, en futbolistas de la Premier League en particular, de aparecer en anuncios de juegos de apuestas, debido a su fuerte atractivo para los niños. En línea con esto, el Premier

League ha anunciado que eliminará los logotipos de apuestas del frente de las camisetas de los jugadores a partir del final de la temporada 25/26. Esto debería reducir la exposición incidental de los niños a los logotipos de apuestas mientras miran fútbol y, en particular, a través de productos como calcomanías y videojuegos, así como la asociación directa con jugadores estrella.

- También acogemos con beneplácito el compromiso de los órganos rectores de todo el deporte. sector para desarrollar un código de patrocinio de juegos de azar cruzados, con reglas para garantizar que todos los acuerdos de patrocinio sean socialmente responsables. Trabajaremos con organismos deportivos para perfeccionar el código en los próximos meses.

Facultades y recursos de la Comisión de Juegos de Azar

- La Comisión de Juegos de Azar fue creada por la Ley de 2005 como el principal regulador del sector de los juegos de azar. Debemos asegurarnos de que tiene los poderes y los recursos que necesita para cumplir con su mandato estatutario, con la flexibilidad para enfrentar los desafíos futuros.
- La Comisión regula un sector complejo y desafiante que está en constante evolución. Revisaremos las tarifas de la Comisión de Juegos de Azar durante 2024 para asegurarnos de que tenga los recursos para continuar mejorando la forma en que cumple con sus responsabilidades principales y los compromisos en este libro blanco. También notamos que la Comisión tiene menos flexibilidad que otros reguladores para ajustar sus propias tarifas a la luz de la inflación o los desafíos emergentes. Cuando el tiempo parlamentario lo permita, reemplazaremos el requisito de establecer cada tarifa en la legislación secundaria con controles más adecuados.
- La Comisión se convertirá en un regulador más proactivo y ahora comenzar a desarrollar la capacidad para solicitar y analizar más datos de los operadores en línea para identificar el incumplimiento de las condiciones de la licencia. Cuando se detecten infracciones, la Comisión dispondrá de mayores recursos para utilizar plenamente sus poderes de ejecución. También se pretende que, a su debido tiempo, se pongan a disposición más datos reglamentarios, convenientemente anonimizados, para respaldar la investigación independiente.
- La amenaza de un mercado negro de juegos de azar en línea no significa que debamos evitar reforzar los controles sobre los operadores con licencia. Sin embargo, la amenaza existe y podría socavar los objetivos de concesión de licencias. Por lo tanto, cuando el tiempo parlamentario lo permita, planeamos otorgar a la Comisión de juegos de azar mayores poderes para respaldar la interrupción y la actividad de cumplimiento, como para perseguir órdenes judiciales que requieran que los proveedores de servicio de Internet y de pago eliminen o bloqueen el acceso a sitios de juegos de azar ilegales.
- Damos la bienvenida a las importantes contribuciones que la industria ha hecho a la investigación, educación y tratamiento (RET) desde la introducción de la Ley de Juegos de Azar, y el aumento sustancial en la financiación de los mayores operadores de juegos de azar han

Resumen ejecutivo

disponible para el tratamiento en los últimos años. Sin embargo, reconocemos que una cantidad suficiente de financiamiento no es el único requisito para acuerdos de TER efectivos y esto por sí solo no logrará nuestro objetivo de un sistema que sea equitativo, asegure un alto grado de certeza de financiamiento a largo plazo y garantice la independencia. Pensamos, por tanto, que el mecanismo de financiación de proyectos y servicios para hacer frente a los daños del juego no debe basarse más en un sistema de contribuciones voluntarias. El gobierno introducirá un impuesto legal pagado por los operadores y recaudado y distribuido por la Comisión de Juegos de Azar bajo la dirección y aprobación de los ministros del Tesoro y DCMS. Lanzaremos una consulta sobre los detalles de su diseño, incluidas propuestas sobre el monto total que se recaudará con el impuesto y cómo se construirá de manera proporcional y justa. Nuestra consulta tendrá en cuenta la diferente asociación de diferentes sectores con daños y/o sus diferentes costos fijos.

- El gobierno también copatrocinará talleres con UK Research and Innovation (UKRI), el organismo coordinador de los consejos de investigación del Reino Unido, Innovate UK e Research England, para estimular el interés y la inversión en la investigación del juego. Esto tiene como objetivo desarrollar la capacidad y comenzar a llenar los vacíos de evidencia clave identificados por la revisión de evidencia de PHE.

Resolución de disputas y compensación al consumidor

- Aproximadamente 2000 quejas de clientes por año a los proveedores de Resolución Alternativa de Disputas (ADR) y la Comisión de Juegos de Azar se relacionan con infracciones de responsabilidad social, daños en el juego y juegos de azar más seguros. Sin embargo, estos están actualmente fuera del alcance de ADR, y la Comisión no puede exigir a los operadores que reembolsen a clientes individuales. Esto significa que los clientes que buscan reparación personal en estas áreas actualmente no tienen más remedio que emprender acciones judiciales potencialmente costosas e inciertas.
- Queremos que los clientes tengan más protecciones rápidamente. vamos a trabajar con industria y todas las partes interesadas en el sector para crear un defensor del pueblo que sea completamente independiente desde el punto de vista operativo y sea creíble con los clientes. El órgano resolverá las quejas relativas a responsabilidad social o daños en el juego cuando el operador no pueda resolverlas. La información que recopila un defensor del pueblo a través de las quejas ayudará a la Comisión de Juegos de Azar a planificar su actividad de aplicación y ayudará a la industria a mejorar los procesos y apoyar a los consumidores vulnerables. Esperamos que todos los operadores tomen medidas para ofrecer reparación adecuada a los clientes cuando sea necesario y, si el defensor del pueblo no atrae la cooperación suficiente o brinda las protecciones que esperamos, legislaremos para dejar su posición fuera de toda duda.

Niños y adultos jóvenes

- Proteger a los niños de los daños relacionados con el juego es una prioridad. La participación autoinformada en juegos de azar por parte de jóvenes de 11 a 16 años ha disminuido sustancialmente durante la última década y la mayoría de las formas de juego ya son ilegales para menores de 18 años, pero continuaremos fortaleciendo las protecciones.
- Aunque recientemente aumentamos el límite de edad para la Lotería Nacional a 18 años, otros productos de lotería y quinielas de fútbol todavía están legalmente permitidos a partir de los 16 años. Damos la bienvenida a que la mayoría de los proveedores ya impidan voluntariamente jugar a los jóvenes de 16 y 17 años y que, por lo tanto, la participación sea mínima. No obstante, desafiamos a otros proveedores a que adopten esta medida de precaución, para que no haya juegos de azar en línea o de fácil acceso para menores de 18 años. Cuando el tiempo parlamentario lo permita, legislaremos para garantizar la coherencia con la Lotería Nacional y el cumplimiento en todo el sector.
- También daremos respaldo legislativo a las medidas voluntarias actuales. impedir el uso de máquinas tragamonedas de retiro de categoría D por parte de menores de 18 años. Esto creará una distinción clara entre los productos de juegos de azar para adultos y los productos de menor riesgo accesibles para los niños (como agarradores de grúas o empujadores de monedas) que tienen premios que no son en efectivo o que son completamente diferentes a un producto de juegos de azar para adultos.
- Existen reglas estrictas y bien observadas para la verificación de edad en línea y en muchos lugares en tierra. Sin embargo, todavía hay demasiados casos de verificación de edad insuficiente en algunos lugares, particularmente en aquellos como los pubs, que pueden ofrecer máquinas de juego solo para adultos pero no son lugares solo para adultos como muchos locales de juego. Desafiamos a la industria a mejorar la verificación de la edad y legislaremos cuando el tiempo parlamentario lo permita para fortalecer los poderes de la autoridad de licencias con respecto a las instalaciones con licencia de alcohol al hacer que las disposiciones del código de práctica de la Comisión de Juegos de Azar sean vinculantes.

La Comisión también eliminará la exención de los requisitos de compra de prueba para los lugares más pequeños, asegurando que todos los lugares con licencia cumplan con los mismos estándares.

- Si bien la mayoría de los productos con restricción de edad, incluidos los juegos de azar, están permitidos a partir de los 18 años en este país, existe evidencia de que los adultos jóvenes (como los que tienen entre 18 y 24 años) pueden ser particularmente susceptibles a los daños relacionados con los juegos de apuestas. Esto se debe a una combinación de factores comunes de la etapa de la vida, incluido el desarrollo continuo del cerebro que afecta el control de la impulsividad, el cambio de las redes de apoyo y circunstancias financieras comunes, como administrar el dinero por primera vez. Se incrementarán las protecciones para este grupo, por ejemplo, a través de intervenciones anteriores para evaluar los riesgos financieros y controles estructurales, como un límite de apuesta más bajo para los juegos de tragamonedas en línea. Los operadores también estarán obligados a dar consideración específica a la edad como un factor al considerar posibles

Resumen ejecutivo

vulnerabilidades del cliente. La Comisión publicará en breve una declaración sobre vulnerabilidades para establecer sus expectativas en línea con su orientación sobre la interacción remota con el cliente.

juegos de azar en tierra

- La Ley de 2005 establece una serie de restricciones para los juegos de apuestas presenciales basadas en el supuesto de que las restricciones en la oferta (por ejemplo, números de casino y disponibilidad de máquinas de juego) son una protección importante. Sin embargo, a la luz de la disponibilidad de los juegos de azar a distancia, las características de un producto y la calidad del seguimiento ahora han adquirido mayor importancia.
- La Ley de 2005 creó nuevos tipos de licencias de casino. Tras el progreso del sector para fortalecer la protección de los jugadores, ahora tomaremos más medidas para extender este régimen. Cuando los casinos cuya licencia se origine en la Ley de juegos de 1968 cumplan con los requisitos de un casino pequeño de la Ley de 2005, incluido el tamaño y el espacio que no es de juegos, serán elegibles para la misma asignación de máquinas de juego y alinearemos las tarifas y las condiciones obligatorias de la licencia de las instalaciones como adecuado. Se aplicará una proporción de una sola máquina por mesa de 5:1 a los casinos grandes y pequeños de la Ley de 2005 ya estos casinos más grandes de la Ley de 1968, y tendrán derecho a la misma asignación máxima de 80 máquinas. Permitiremos que los casinos más pequeños se beneficien de más máquinas a prorrata de acuerdo con su tamaño y espacio sin juegos de azar, sujeto a las mismas proporciones de mesa por máquina y otras condiciones.
- También permitiremos que los casinos de todos los tamaños ofrezcan apuestas deportivas además de otras actividades de juego y tomaremos medidas para reasignar las licencias de casino de la Ley de 2005 no utilizadas a otras autoridades locales.
- Reconocemos el mercado competitivo internacional en el que opera la pequeña cantidad de casinos de alta gama y los desafíos que enfrenta el sector. Para apoyar su contribución al turismo de entrada, y a medida que los cheques internacionales desaparezcan como producto, legislaremos cuando el tiempo parlamentario lo permita para que estos casinos, y otros que atienden al mismo grupo de clientes, puedan ofrecer crédito a los visitantes internacionales que tienen sometido a estrictos controles (a ser establecidos por la Comisión de Juego).
- Una preocupación clave para algunos de los sectores terrestres es la prohibición del uso directo de tarjetas de débito en las máquinas de juego y reconocemos que se están produciendo cambios sustanciales en la forma en que se realizan los pagos en la sociedad. Por lo tanto, trabajaremos con la Comisión de Juegos de Azar para desarrollar opciones de consulta específicas para pagos sin efectivo, incluidas las protecciones de los jugadores que serían necesarias antes de que eliminemos la prohibición.

- La Comisión de Juegos de Azar llevará a cabo una revisión de las máquinas de juego estándares técnicos, para incluir el papel de los límites de sesión en las máquinas de Categoría B y C.
- Ajustaremos la relación 80/20 que restringe el equilibrio de las máquinas de categoría B y C/D en salas de juegos y bingo a 50/50, para garantizar que las empresas puedan ofrecer opciones y flexibilidad a los clientes mientras mantienen una oferta equilibrada de productos de juego.
- También analizaremos las opciones legislativas y las condiciones bajo las cuales los establecimientos de bingo con licencia podrían estar autorizados a ofrecer apuestas paralelas.
- Apoyamos permitir que se prueben propuestas específicas para nuevos juegos de máquinas dentro de pilotos planificados de la industria bajo ciertas condiciones, con la estrecha participación de la Comisión de Juegos de Azar. También apoyamos permitir pruebas de máquinas de juego vinculadas, donde los premios podrían acumularse en una comunidad de máquinas, en lugares que no sean casinos (donde ya están permitidos). Esto está sujeto a más trabajo para evaluar las condiciones y cómo limitar el daño del juego, y sujeto al tiempo parlamentario para legislar.
- Las autoridades otorgantes de licencias tienen un papel regulador importante junto con la Comisión de Juego en la concesión de licencias de locales. Empoderar a los líderes locales para que tomen decisiones en su área es una prioridad para este gobierno y los apoyamos en el uso de los amplios poderes que los marcos regulatorios de planificación y juego les otorgan para establecer las condiciones de las licencias y considerar las solicitudes. Para aumentar su confianza en el uso de estos poderes, alinearemos los regímenes de licencias de alcohol y juegos de azar mediante la introducción de evaluaciones de impacto acumulativo cuando el tiempo parlamentario lo permita y consultaremos sobre el aumento de las tarifas máximas que pueden cobrar por las licencias y permisos de locales.

Impacto de la reforma

- Las medidas de este libro blanco están diseñadas para aumentar las protecciones existentes contra los daños relacionados con los juegos de azar de forma proporcionada y específica. Confiamos mucho en que las propuestas aborden prácticas y productos que pueden causar o exacerbar los riesgos de daño, pero debido a la complejidad de los daños relacionados con el juego, no podemos proyectar con precisión la reducción del daño relacionado con el juego que esperamos ver en esta etapa. Es probable que cualquier reducción de tales daños reduzca los costos sociales y gubernamentales asociados.
- Es probable que las propuestas tengan costos para la industria del juego, tanto en términos de costo de entrega inicial como en ingresos reducidos en comparación con los niveles actuales. Actualmente estimamos que las propuestas clave que podemos cuantificar conducirán a una reducción de entre el 3 % y el 8 % en el rendimiento bruto del juego (GGY) en todo el sector del juego, siendo la principal disminución en el juego en línea.

Resumen ejecutivo

(donde estimamos una reducción de entre 8% y 14% de GGY). Nuestra expectativa es que gran parte de esto serán ingresos perdidos de los clientes que se vieron perjudicados por su juego, pero esto se considerará más a fondo a través de evaluaciones de impacto junto con futuras consultas sobre políticas. Más detalles sobre nuestras estimaciones iniciales de los impactos probables o posibles del paquete, incluidos los sectores relacionados con los juegos de azar, como las carreras de caballos, se encuentran en el [Anexo A](#).

- El gobierno reconoce la importante contribución que las carreras de caballos hace a la cultura deportiva británica y su particular importancia para la economía rural británica, y desea garantizar que medidas como los controles de riesgo financiero no afecten negativamente al sector. Por lo tanto, hemos comenzado la revisión del impuesto sobre las apuestas de carreras de caballos que debemos realizar para 2024 y tendremos en cuenta los cambios establecidos en este documento para garantizar que el impuesto proporcione un nivel adecuado de financiación para el sector.

Propuestas clave del libro blanco y próximos pasos

- Este documento técnico establece una serie de cambios y trabajaremos con el Comisión de Juego y otros para implementarlos tan pronto como sea posible, consultando apropiadamente cuando sea necesario o deseable. La siguiente tabla resume las propuestas más significativas, cómo se entregarán y los próximos pasos. Nuestra intención es que las principales medidas del libro blanco estén en vigor para el verano de 2024.

Resumen de propuestas de políticas clave	Vehículo de entrega propuesto	Próximos pasos, teniendo en cuenta que la legislación primaria y secundaria está en tiempo parlamentario
Reglas más prescriptivas sobre cuándo los operadores en línea deben verificar las circunstancias financieras de los clientes en busca de signos de que sus pérdidas sean perjudiciales. Estos comienzan con cheques de toque ligero a niveles de gasto moderados (proponemos una pérdida neta de £ 125 dentro de un mes o £ 500 netos pérdida dentro de un año) y escalar a controles más detallados para los que más gastan (proponemos una pérdida neta de £ 1,000 dentro de un día o una pérdida neta de £ 2,000 dentro de 90 días).	Juego Comisión potestades	Juego Comisión consulta en verano 2023

Resumen de propuestas de políticas clave	Vehículo de entrega propuesto	Próximos pasos, teniendo en cuenta que la legislación primaria y secundaria está en el tiempo parlamentario
<p>Un límite de apuesta para los juegos de tragamonedas en línea (que la evidencia sugiere que es el producto de mayor riesgo) lo que los alinea más con el sector tradicional. Sujeto a consulta, el límite estará entre £2 y £15 por tirada, y también consultaremos sobre medidas para brindar mayor protección a los jóvenes de 18 a 24 años que, según sugiere la evidencia, pueden ser una cohorte particularmente vulnerable. Esto incluirá opciones de un límite de £2 por apuesta; un límite de £4 por apuesta; o un enfoque basado en el riesgo individual.</p>	Legislación secundaria	consulta DCMS en verano de 2023
<p>Hacer que los juegos en línea sean más seguros por diseño mediante la revisión de las velocidades de los juegos y la eliminación de funciones que exacerbaban los riesgos.</p>	Juego Comisión potestades	Evaluación del impacto inicial de los cambios para hacer que las tragamonedas en línea sean más seguras por diseño en la primavera de 2023, seguida de una consulta en el verano de 2023
<p>Sujeto a los resultados de los ensayos, la Comisión consultará sobre cómo hacer que el intercambio de datos entre operadores en línea sobre clientes de alto riesgo sea obligatorio para la prevención colaborativa de daños.</p>	Juego Comisión potestades	Resultados del ensayo inicial esperado verano 2023
<p>Mejoras en las herramientas centradas en el jugador. Por ejemplo, la Comisión consultará sobre el aumento de la aceptación de estas herramientas, incluso si es apropiado hacer que los límites de depósito en línea sean obligatorios o optar por no participar en lugar de participar.</p>	Juego Comisión potestades	Juego Consulta de la Comisión en 2023

Resumen ejecutivo

Resumen de propuestas de políticas clave	Vehículo de entrega propuesto	Próximos pasos, teniendo en cuenta que la legislación primaria y secundaria está tiempo parlamentario
Garantizar que los incentivos como bonos y apuestas gratuitas se construyan de una manera socialmente responsable que no exacerbe el riesgo de daño.	Juego Comisión potestades	Juego Comisión consulta en 2023
Fortalecer los mensajes informativos, incluidos los riesgos asociados con los juegos de azar.	Acción de gobierno	grupo de trabajo del gobierno para comenzar verano 2023
La Premier League acordó poner fin voluntariamente a los patrocinios de la parte delantera de la camiseta por parte de las empresas de juego.	compromiso voluntario	Implementado desde el final del temporada 25/26
Revisar las tarifas de la Comisión de Juegos de Azar para garantizar que tenga los recursos necesarios para hacer un mayor uso de los datos en la aplicación activa y cumplir los compromisos de este libro blanco. Cuando el tiempo parlamentario lo permita, también le daremos nuevos poderes contra el mercado negro y reemplazaremos el sistema inflexible de cómo se cambian las tarifas.	Combinación de legislación primaria y secundaria	Consulta de DCMS sobre revisión de tarifas en 2024
Introducir un impuesto legal pagado por los operadores en el alcance directamente a la Comisión de Juegos de Azar para financiar la investigación, la educación y el tratamiento de los daños del juego.	Legislación secundaria	consulta DCMS sobre diseño y alcance en el verano de 2023
Un nuevo ombudsman que se ocupe de las disputas y proporcione la reparación adecuada cuando un cliente sufra pérdidas debido a la falta de responsabilidad social de los operadores.	Voluntario inicialmente, con legislación si es necesario	Proceso de nombramiento a partir de la primavera/verano de 2023. Esperamos que el defensor del pueblo acepte quejas dentro de un año.

Resumen de propuestas de políticas clave	Vehículo de entrega propuesto	Próximos pasos, teniendo en cuenta que la legislación primaria y secundaria está sujeta a tiempo parlamentario
<p>Trabajar con el sector y cerrar las brechas restantes para que los menores de 18 años no puedan jugar en línea, a través de máquinas tragamonedas que pagan en efectivo o en tarjetas rasca y gana ampliamente accesibles. Legislación cuando el tiempo parlamentario lo permita.</p>	<p>acción voluntaria y legislación secundaria, seguida de la legislación primaria cuando El tiempo parlamentario lo permite</p>	<p>Consulta de DCMS sobre legislación secundaria sobre máquinas de pago en efectivo verano 2023</p>
<p>Ayudar al sector de los casinos haciendo que las reglas sobre las máquinas sean más consistentes, permitiendo un límite superior de 80 en lugar de 20 para todos los casinos que cumplan con las reglas sobre el tamaño, el espacio libre de apuestas y la protección de los jugadores en lugar de solo unos pocos. Permitir que los casinos más pequeños se beneficien de más máquinas en forma proporcional a su tamaño, y también permitir las apuestas deportivas en todos los casinos en lugar de solo en aquellos con licencia en virtud de la Ley de 2005.</p> <p>Cambio limitado para permitir que los casinos de alto nivel y otros que realizan transacciones con el mismo grupo de visitantes extranjeros ricos ofrezcan crédito, sujeto a protecciones.</p>	<p>Combinación de legislación primaria y secundaria</p>	<p>Consulta de DCMS sobre temas pendientes en el verano de 2023</p>
<p>Trabajar con la Comisión de Juegos de Azar para desarrollar opciones de consulta específicas para pagos sin efectivo en máquinas de juego, incluidas las protecciones de los jugadores que serían necesarias antes de que eliminemos la prohibición.</p>	<p>Legislación secundaria y Juego Comisión potestades</p>	<p>Consulta en verano de 2023</p>

Resumen ejecutivo

Resumen de propuestas de políticas clave	Vehículo de entrega propuesto	Próximos pasos, teniendo en cuenta que la legislación primaria y secundaria está sujeta a tiempo parlamentario
Relajación de la regla de la máquina 80/20 a 50/50 para que pueda haber una división equitativa entre máquinas de apuesta máxima baja y media.	Legislación secundaria	consulta DCMS en verano de 2023
Una revisión del tope de tarifas de licencia de locales para las autoridades locales. Cuando el tiempo parlamentario lo permita, alinear el sistema de licencias de juegos de azar con el del alcohol mediante la introducción de nuevos poderes para realizar evaluaciones de impacto acumulativo.	Combinación de legislación primaria y secundaria	Consulta de DCMS en el verano de 2023
Comenzar la revisión del gravamen de apuestas de carreras de caballos para garantizar que se mantenga el nivel adecuado de financiación para las carreras de caballos.	Revisar los resultados serán dictar	Compromiso de las partes interesadas, recopilación y análisis de pruebas primavera y verano de 2023

Introducción

1. En diciembre de 2020, el gobierno lanzó la Revisión de la Ley de Juegos de Azar de 2005 con la publicación de los [Términos de Referencia y la Solicitud de Evidencia](#).
La Revisión se creó para garantizar que nuestras leyes de juegos de azar se ajusten a la era digital y es el examen más amplio del marco regulatorio para los juegos de azar desde la Ley de Juegos de Azar de 2005.
2. Los Términos de Referencia decían que los tres objetivos del gobierno para la Revisión de la Ley eran:
 - Examinar si se necesitan cambios en el sistema de juego regulado en Gran Bretaña para reflejar los cambios en el panorama del juego desde 2005, particularmente debido a los avances tecnológicos
 - Garantizar que haya un equilibrio apropiado entre las libertades y opciones de los consumidores, por un lado, y la prevención de daños a los grupos vulnerables y comunidades más amplias, por el otro.
 - Asegurarse de que los clientes estén debidamente protegidos en cualquier momento y lugar donde jueguen, y que exista un enfoque equitativo para la regulación de las industrias en línea y presenciales.
3. Este libro blanco establece la visión del gobierno para el futuro de la regulación del juego con un paquete de medidas que cumplen con los objetivos del gobierno y reflejan la evidencia más reciente, incluida nuestra convocatoria de evidencia de diciembre de 2020 a marzo de 2021.
4. El libro blanco está estructurado en torno a los seis temas principales de la convocatoria de pruebas, seguido de anexos sobre el impacto general estimado de nuestras propuestas y un resumen de las presentaciones recibidas para la convocatoria de pruebas.
 - Protecciones en línea: jugadores y productos
 - Mercadotecnia y publicidad
 - Facultades y recursos de la Comisión de Juegos de Azar
 - Resolución de disputas y reparación del consumidor
 - Niños y adultos jóvenes
 - Juegos de apuestas terrestres

Avances desde la entrada en vigor de la Ley de 2005

5. La Ley de juegos de azar de 2005 establece cómo se regulan los juegos de azar en Gran Bretaña (la política de juegos de azar se delega casi en su totalidad a Irlanda del Norte). No cubre la Lotería Nacional del Reino Unido, que fue establecida por una legislación separada.

Introducción

La Ley de juegos de azar entró en vigor en su totalidad en 2007 y cubre todos los tipos de juegos de azar comerciales presenciales y remotos, incluidos los juegos de azar en línea. La Ley creó la Comisión de Juegos de Azar (en sustitución de la Junta de Juegos de Azar) como el principal regulador del sector, asignándole la responsabilidad de otorgar licencias, monitorear y, cuando sea necesario, tomar medidas coercitivas contra los operadores de juegos de azar.

6. La Ley cubría inicialmente los juegos de azar ofrecidos en locales con sede en Gran Bretaña. y también apuestas remotas ofrecidas por operadores basados en GB. Posteriormente se modificó en 2014 para extenderse a los operadores con sede en cualquier parte del mundo que ofrecen juegos de azar remotos a clientes con sede en Gran Bretaña. El cambio creó un régimen regulatorio de 'punto de consumo', lo que significa que cualquier empresa de juegos de azar que realice transacciones con consumidores británicos debe tener una licencia de la Comisión de Juegos de Azar y cumplir con las condiciones de la licencia.
7. La Ley ha sido descrita como legislación habilitante, ya que facultaba a la nueva regulador para responder a los desafíos emergentes mediante el establecimiento de nuevas condiciones de licencia, ya sea para operadores individuales, subsectores o en toda la industria. También otorga al Secretario de Estado la facultad de actualizar disposiciones específicas (como las apuestas máximas y los premios para las máquinas de juego) y establecer las condiciones de la licencia a través de la legislación secundaria.
8. La Comisión de Juegos de Azar ha utilizado su poder para actualizar las Condiciones de Licencia y los Códigos de Práctica (LCCP) para lograr una serie de reformas clave. Estos han incluido cambios más recientes en el código de responsabilidad social, como nuevos requisitos sobre verificación de edad e identidad, reglas más estrictas sobre esquemas VIP, la prohibición de tarjetas de crédito para casi todos los tipos de juegos de azar, la prohibición de retiros inversos, nuevas reglas para tragamonedas en línea juegos y requisitos más estrictos sobre la interacción remota con el cliente.
9. Los límites de apuestas y premios de las máquinas de juego se establecen en la legislación secundaria y han sido modificados varias veces por el Secretario de Estado desde la Ley de 2005. Por ejemplo, [la revisión 2016-18 de máquinas de juego y medidas de responsabilidad social](#) condujo, entre otras medidas, a un recorte de la apuesta máxima de las máquinas B2 en las casas de apuestas de £100 a £2 en 2019.
10. Además de las condiciones de la licencia y la legislación que rige cómo se ofrecen las instalaciones para apostar, toda la publicidad de apuestas debe cumplir con los Códigos de publicidad del Reino Unido establecidos por los Comités de prácticas publicitarias y aplicados por la Autoridad de estándares publicitarios (ASA). Estos también se han actualizado varias veces desde 2005, con orientación también más estricta cuando fue necesario para mitigar riesgos particulares (por ejemplo, prohibir contenido con un fuerte atractivo para los niños a partir de octubre de 2022).

11. La Ley de 2005 también creó una asociación entre la Comisión de Juegos de Azar y [368 autoridades que otorgan licencias](#) (Autoridades locales) en Inglaterra, Gales y Escocia para la regulación del juego físico. Mientras que la Comisión otorga licencias a operadores e individuos, las Autoridades Locales (y las Juntas de Licencias en Escocia) otorgan licencias a los locales y tienen el poder de imponer condiciones a las licencias, así como de otorgarlas o denegarlas.

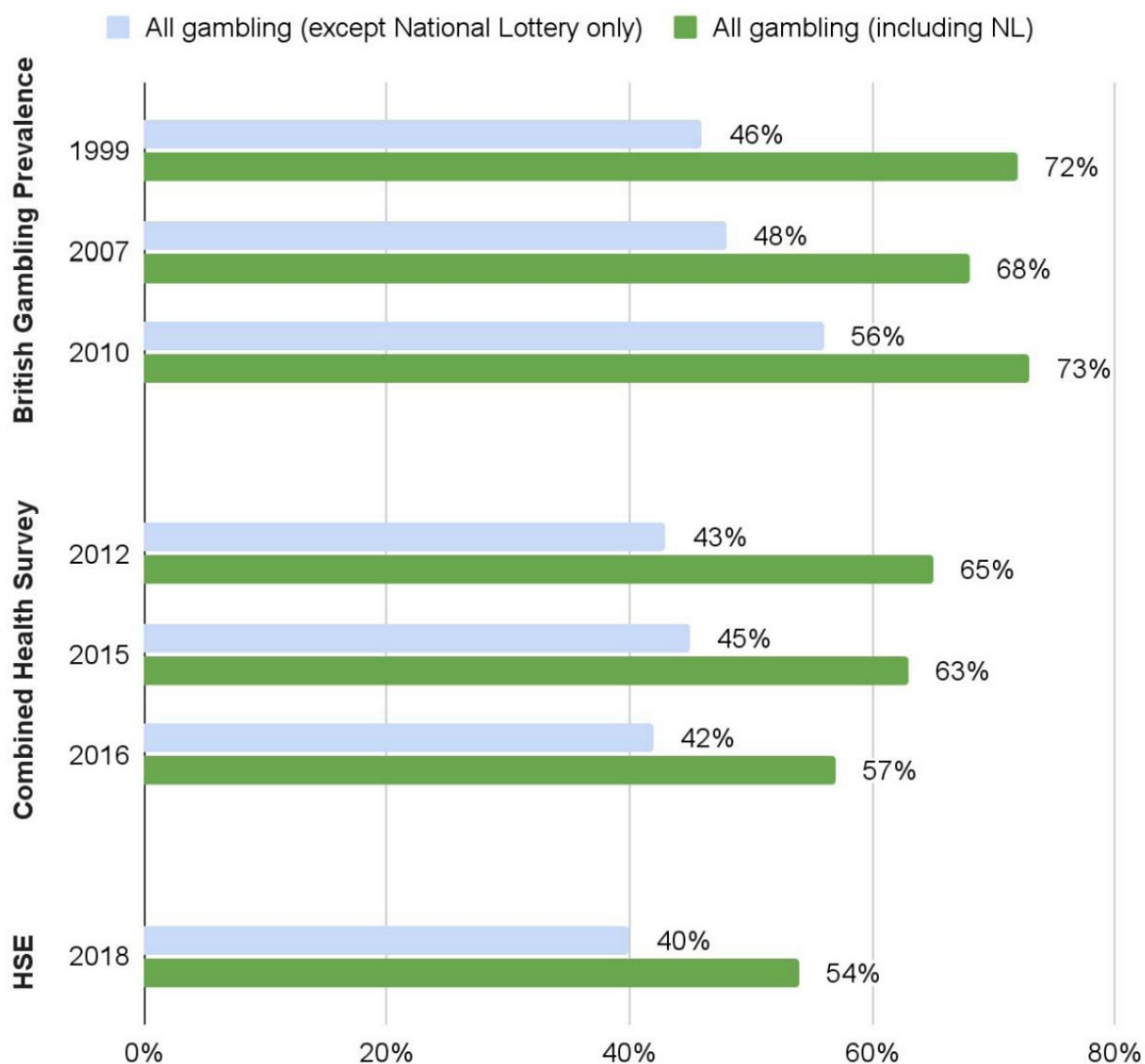
Participación en juegos de azar y prevalencia de daños

12. Cada nación de Gran Bretaña lleva a cabo su propia Encuesta de salud anual para recopilar datos fidedignos sobre la salud física y mental, y periódicamente incluyen preguntas sobre el juego. El año más reciente para el que hemos combinado los datos de la Encuesta de salud es 2016, en el informe [Gambling Behavior in Great Britain de NatCen en 2016](#).
13. Además, la Gambling Commission recopila datos periódicos sobre el alcance y el impacto de los juegos de azar en Gran Bretaña. Además de encargarse de analizar los datos de la Encuesta de salud y un programa de investigación más amplio, la Comisión realiza una encuesta telefónica trimestral sobre participación y prevalencia para rastrear tendencias, pero esto es menos sólido que las Encuestas de salud completas.
14. La cobertura de estas encuestas no es perfecta y existen lagunas en la evidencia y nuestro entendimiento. Sin embargo, Public Health England (PHE) compiló, evaluó y revisó la evidencia sobre la participación en el juego y el daño como parte de la [revisión de evidencia de daños relacionados con el juego](#), que se publicó inicialmente en septiembre de 2021 y luego se revisó en enero de 2023 por la Oficina para el Mejoramiento y las Disparidades en la Salud.
15. En general, el juego es una actividad popular en Gran Bretaña. Excluyendo el juego exclusivo de la Lotería Nacional, las tendencias de participación son en general planas con algunos signos de disminución desde 2010. [La Figura 1](#) presenta los mejores datos disponibles sobre las tendencias a largo plazo en la participación en juegos de azar.

Introducción

Figura 1: Participación en juegos de azar el último año (% de adultos en Gran Bretaña)

La metodología de la encuesta varía con el tiempo; consulte las etiquetas a continuación. HSE (2018) es solo para Inglaterra.



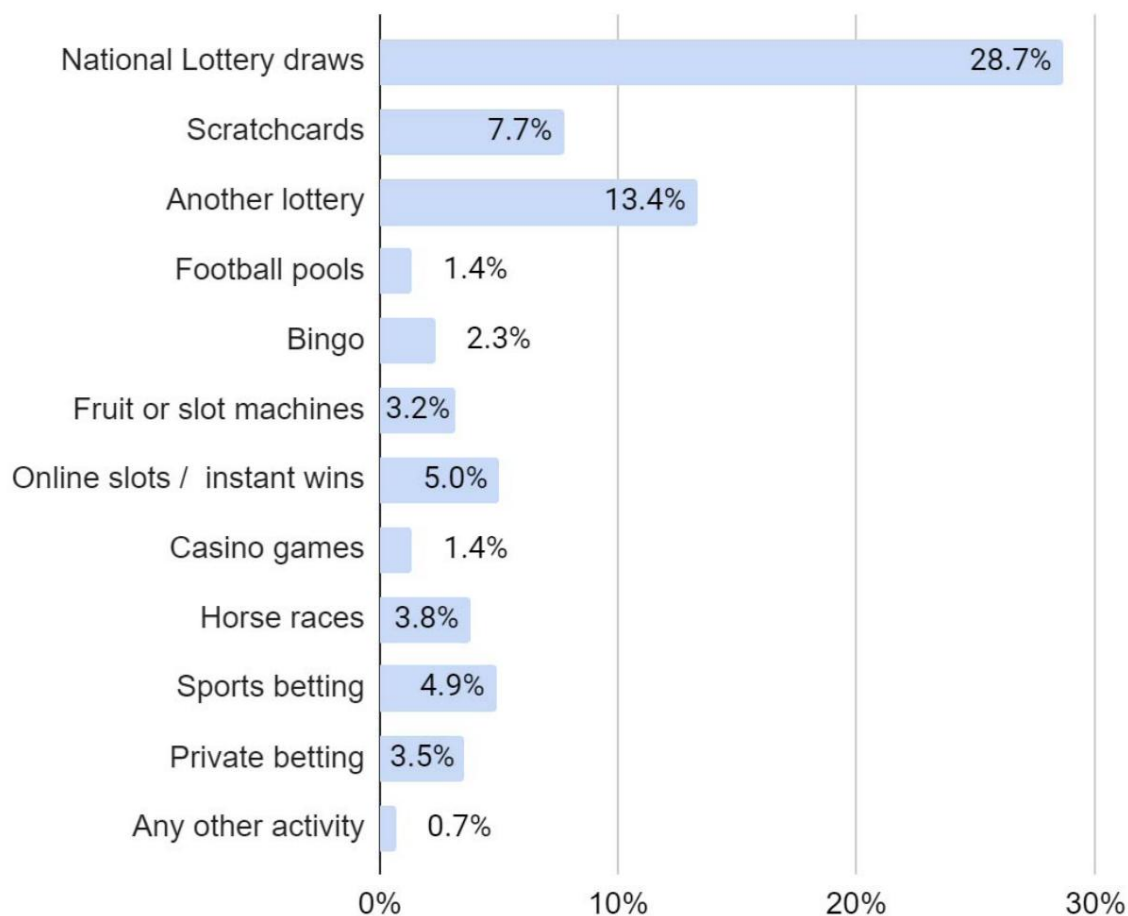
Fuentes: NatCen, [British Gambling Prevalence Survey 2010](#); [Comportamiento de juego en Gran Bretaña en 2016](#): NHS Digital, [Encuesta de salud para Inglaterra 2018 - Análisis complementario para juegos de azar, 2019](#)

16. Los datos más recientes del [teléfono trimestral de la Gambling Commission](#)

[encuestas](#) sugiere que en el año hasta diciembre de 2022, el 44% de los adultos encuestados había participado en al menos una actividad de juego en las cuatro semanas anteriores (29% excluyendo a aquellos que solo jugaban a la Lotería Nacional).

17. La Lotería Nacional ha tenido una amplia base de clientes desde su lanzamiento en 1994 y sigue siendo el producto de juego más popular (ver la [Figura 2](#) a continuación). Está regulado bajo un marco separado del juego comercial, la Lotería Nacional, etc. Ley de 1993, y no está sujeto a esta Revisión. Desde su lanzamiento en 1994, la Lotería Nacional ha recaudado [más de £47 mil millones para buenas causas](#) y sus juegos están asociados con uno de los niveles más bajos de prevalencia de juego problemático de cualquier producto.

Figura 2: Participación de adultos en las últimas cuatro semanas por producto en el año hasta diciembre 2022



Fuente: [Estadísticas de la Comisión de Juego sobre participación y juego problemático para el año hasta diciembre 2022](#)

18. Cuando todas las formas de juego se consideran juntas, [la participación es mayor](#) [Entre hombres](#) (57,4% de los hombres encuestados en Inglaterra entre 2012 y 2018 habían jugado en los 12 meses anteriores) que las mujeres (50,7%). En general, [la revisión de evidencia de PHE](#) encontró que las tasas más altas de participación en juegos de azar se reportan entre las personas que tienen calificaciones académicas más altas, están empleadas, tienen relativamente menos privaciones y quienes informaron una mejor salud psicológica general y una alta satisfacción con la vida. Sin embargo, como se describe a continuación, las comunidades más desfavorecidas tienen tasas más altas de personas que experimentan problemas con el juego.

Daños relacionados con el juego

19. La propia naturaleza del juego implica riesgos y pérdidas potenciales. Está claro que Los daños relacionados con el juego pueden arruinar vidas, arruinar familias y dañar comunidades, con problemas que incluyen problemas de salud mental y de relaciones, deudas que no se pueden pagar, delitos o incluso suicidio en casos extremos.

Introducción

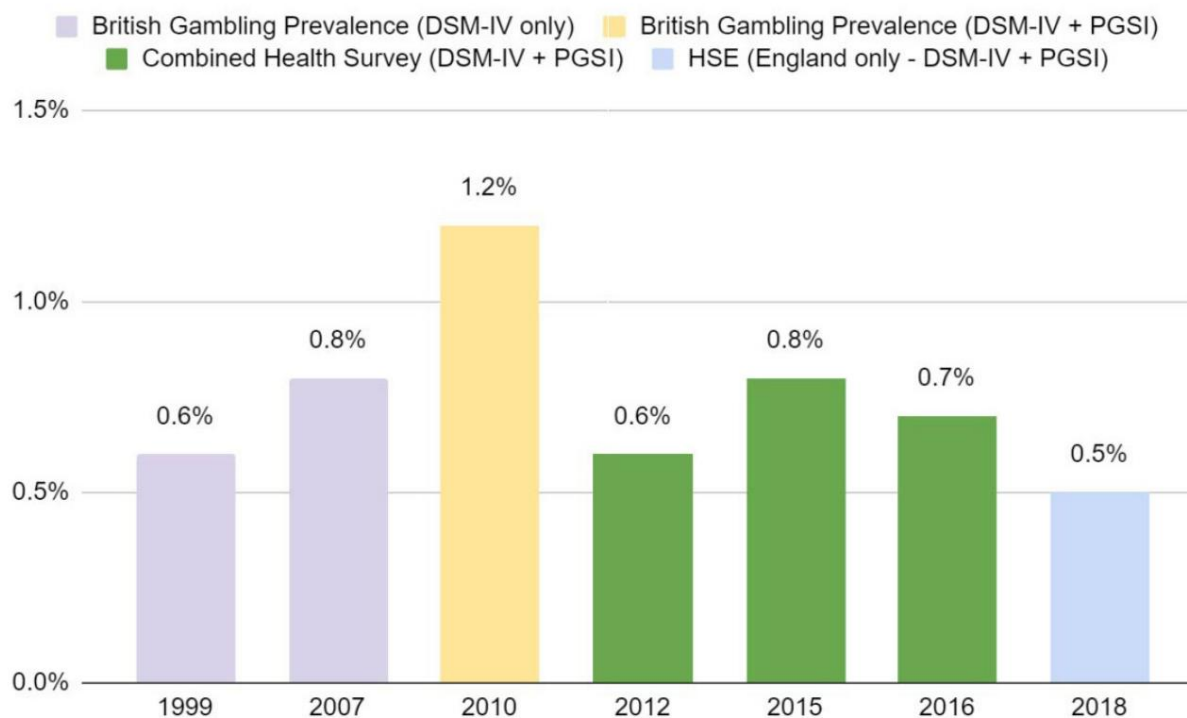
20. El daño del juego es a menudo el resultado de la interacción entre los susceptibilidad, factores ambientales, los propios productos y acciones del operador. Sin embargo, como encontró la revisión de evidencia de PHE, el juego y los daños asociados se comprenden e investigan menos que algunas otras adicciones, como el abuso del alcohol, y gran parte de la evidencia disponible es limitada o de calidad variable.

21. En primer lugar, la mejor evidencia disponible sugiere que la gran mayoría de las personas que juegan no sufren efectos nocivos. La mayoría de los jugadores informan que nunca han experimentado ninguno de los 9 indicadores de daño en el [Índice de gravedad del juego problemático](#) (PGSI) según lo medido en las siguientes preguntas:

- ¿Ha apostado más de lo que realmente podía permitirse perder?
- ¿Ha tenido que apostar grandes cantidades de dinero para tener la misma sensación de emoción?
- Cuando jugabas, ¿volvías otro día para intentar recuperar el dinero que perdiste?
- ¿Ha pedido dinero prestado o vendido algo para obtener dinero para jugar?
- ¿Ha sentido que podría tener un problema con el juego?
- ¿El juego le ha causado algún problema de salud, como estrés o ansiedad?
- ¿La gente criticó sus apuestas o le dijeron que tenía un problema con el juego, independientemente de si pensaba que era verdad o no?
- ¿Su juego le ha causado algún problema financiero a usted o a su familia?
- ¿Se ha sentido culpable por la forma en que juega o por lo que sucede cuando tu juegas?

22. Sin embargo, una pequeña proporción sufre un daño significativo como resultado del juego, y la revisión de evidencia de PHE incluyó un [análisis cuantitativo](#) detallado en este tema. [La Figura 3](#) muestra los mejores datos disponibles sobre las tasas de juego problemático de la población, que se han mantenido prácticamente estables en torno al 1 % o por debajo de este durante más de 20 años. Con base en los datos de la Encuesta de Salud, ahora estimamos que hay aproximadamente 300,000 personas en Gran Bretaña que cumplen con la definición de ser un 'jugador problemático'.

Figura 3: Tasas de juego problemático de la población (las metodologías de las encuestas varían con el tiempo)



Fuentes: NatCen, [British Gambling Prevalence Survey 2010](#); [Comportamiento de juego en Gran Bretaña en 2016](#), NHS Digital, [Encuesta de salud para Inglaterra 2018 - Análisis complementario para juegos de azar, 2019](#).

El DSM-IV se relaciona con la cuarta edición del Manual diagnóstico y estadístico de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría.

23. Hay algunos signos recientes de una disminución en las tasas de juego problemático, con

Las encuestas trimestrales de la Gambling Commission encontraron una caída constante en los últimos años hasta un mínimo del 0,2 % en el [año hasta diciembre de 2022](#). Sin embargo, esto se basa en tamaños de muestra más pequeños que los datos en [la Figura 3](#) y en la mini pantalla PGSI en lugar de las 9 preguntas anteriores. Las cifras también pueden haberse visto afectadas por la reciente caída en la participación en los juegos de azar u otros cambios de comportamiento relacionados con la pandemia del coronavirus (COVID-19), incluida la falta de disponibilidad de algunas actividades de juegos de azar. En un [piloto](#) reciente para un [nuevo](#) enfoque para recopilar datos sobre las tasas de problemas de juego de la población, la Comisión descubrió que la muestra encuestada tenía una tasa de prevalencia de juego problemático más alta del 1,3 %, aunque se trata de una estadística experimental y no oficial y la metodología aún se está perfeccionando.

24. Hay detalles significativos debajo de esta tasa de juego de problemas de población

que consideró la revisión del PHE. En particular, descubrió que los hombres tenían más probabilidades de tener problemas con el juego que las mujeres y que los jóvenes de 16 a 24 años tenían el puntaje PGSI promedio más alto de cualquier grupo de edad. También hay variaciones significativas en las tasas de problemas con el juego asociadas con cada producto, pero existe evidencia consistente de que el juego en línea y el uso de múltiples productos de juego están asociados con puntajes PGSI más altos.

Introducción

25. La proporción de personas que sufren daños también podría identificarse a través de otras fuentes, como [el análisis de transacciones bancarias](#), datos de admisión hospitalaria y algoritmos de detección de daños propios de los operadores que señalan a los clientes que muestran indicadores de juego dañino. Sin embargo, existen limitaciones para todas estas fuentes, incluida la cobertura incompleta y la falta de información detallada.
26. El juego nocivo está estrechamente relacionado con las disparidades de salud existentes y es probable que las exacerbe. Existe una mayor prevalencia de problemas con el juego entre las personas con mala salud, baja satisfacción con la vida y puntajes de bienestar, y la tasa de problemas con el juego es más alta entre los grupos más desfavorecidos que entre los grupos menos desfavorecidos. Por ejemplo, [la revisión de evidencia de PHE](#) encontró que la tasa de juego problemático es del 0,3 % entre los graduados, en comparación con el 1,0 % de las personas sin cualificación, y es alrededor de tres veces mayor entre las personas desempleadas (2,1 %) que entre las personas ocupadas (0,7 %).
27. También es importante reconocer que los problemas con el juego pueden ser uno de varios daños que las personas sufren simultáneamente; por ejemplo, mientras que la adicción al juego puede afectar la salud mental y el bienestar, la mala salud mental y el consumo excesivo de alcohol se sufren comúnmente junto con los daños del juego. Debido a la falta de evidencia longitudinal, el informe PHE no estableció relaciones causales con estos otros daños a la salud o, en el caso de problemas de salud mental, encontró que las relaciones parecían ir en ambas direcciones.
28. Además de las aproximadamente 300.000 personas clasificadas como "jugadores problemáticos", hay aproximadamente 1,8 millones de personas en Gran Bretaña clasificadas como "en riesgo". Esto incluye aproximadamente 1,4 millones clasificados como de bajo riesgo, que pueden no estar sufriendo daños, pero ocasionalmente se involucran en comportamientos potencialmente dañinos, como perseguir pérdidas, y alrededor de 440 000 clasificados como de riesgo moderado, que pueden sufrir algunas consecuencias negativas, como tener que apostar más y más. equivale a emocionarse o sentirse culpable por el juego. Además del daño al individuo, los daños relacionados con el juego pueden tener impactos negativos en otras personas y en comunidades más amplias. Una [encuesta de YouGov](#) encargado por GambleAware estimó que el 6% de la población se ve afectada negativamente por el juego de otra persona (por ejemplo, debido a tensiones en la relación o dificultades financieras) y que las mujeres están sobrerrepresentadas en esta categoría.

Beneficios de los juegos de azar

29. También hay beneficios en el juego que deben sopesarse en la decisión. aunque no niegan la necesidad de prevenir los daños relacionados con el juego. Para la mayoría de las personas que participan, el juego es una actividad de ocio y entretenimiento, como se explora en la investigación de la Gambling Commission sobre [por qué la gente juega](#). y su investigación sobre [los viajes de los clientes](#). Si bien los riesgos varían según el producto y otros factores, la participación en el juego generalmente no es dañina en sí misma e incluso puede ser positiva. El juego puede ser sociable, puede ayudar a enfrentar la soledad y el aislamiento, puede mejorar el disfrute de otras actividades y puede ser un pasatiempo valioso por derecho propio, aunque cuantificar estos beneficios es inherentemente difícil.
30. Para la mayoría de las personas en la investigación de la Gambling Commission, el juego era solo otra actividad normal sobre la que informaron sentirse completamente en control. Si bien las motivaciones variaron, alrededor de las tres cuartas partes de los encuestados en el estudio [Por qué la gente juega](#) estuvo de acuerdo en que la oportunidad de ganar dinero era parte del placer, mientras que el 66% estuvo de acuerdo en que "se emociona al saber si ha ganado o no".
31. También hay beneficios económicos al tener una industria bien regulada para atender esta demanda. El sector paga aproximadamente 2.000 millones de libras esterlinas al año al gobierno en derechos (excluidos los derechos de lotería), lo que representa [5.700 millones de libras esterlinas o el 0,3 % del valor añadido bruto \(GVA\) del Reino Unido en 2019](#). y empleó [aproximadamente a 98.000 personas](#) en Gran Bretaña en 2019. Si bien muchas compañías de juegos de azar operan centros en el extranjero, los trabajos en este país están dispersos geográficamente, con centros de trabajo altamente calificado en áreas como Stoke-on-Trent y Leeds.
32. El sector de los juegos de azar también contribuye significativamente a otras industrias, como el deporte, la publicidad y las carreras. Las carreras de caballos en particular tienen una relación mutuamente beneficiosa con las apuestas, y el impuesto que pagan los corredores de apuestas sobre sus ingresos derivados de las carreras aporta alrededor de £100 millones al año para apoyar el deporte. Los juegos de azar también pueden contribuir al turismo, por ejemplo, en las ciudades costeras de todo el país, o en los casinos de alta gama que atraen a visitantes extranjeros adinerados que gastan en una serie de otros sectores mientras están en este país. Además, algunos productos de juego permiten que las organizaciones benéficas y otras organizaciones no comerciales, como los clubes deportivos, recauden fondos valiosos. Por ejemplo, las loterías de grandes sociedades generaron [más de £400 millones en 2020/21](#) a cambio de buenas causas.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

Resumen

- La evidencia sugiere que determinados elementos y productos de Internet los juegos de azar se asocian con un riesgo elevado de daño. Igualmente, el desarrollo tecnológico ha presentado nuevas oportunidades para proteger a los jugadores. Aprovechar al máximo estos es fundamental para garantizar que nuestro marco sea adecuado para la era digital. En este capítulo se propone una gama de intervenciones específicas:

Protecciones a nivel de cuenta

- La Comisión de Juegos de Azar consultará sobre las nuevas obligaciones de los operadores para realizar verificaciones para comprender si es probable que el juego de un cliente sea perjudicial en el contexto de sus circunstancias financieras. Esto se centrará en tres riesgos clave identificados por la Comisión de Juegos de Azar en su trabajo de casos: apuestas compulsivas, pérdidas significativas inasequibles a lo largo del tiempo y clientes financieramente vulnerables.
- En general, este gobierno está de acuerdo con el principio de que las personas deben ser libres de gastar su dinero como mejor les parezca, por lo que proponemos un sistema específico de controles de riesgo financiero que sea proporcional al riesgo de que ocurra un daño. Las evaluaciones deben comenzar con controles no intrusivos a niveles moderados de gasto (proponemos una pérdida neta de £ 125 dentro de un mes o £ 500 dentro de un año) y, si es necesario, escalar a controles que son más detallados pero aún sin fricciones a niveles de pérdida más altos donde los riesgos son mayor (proponemos una pérdida de 1000 £ en un día o 2000 £ en un plazo de 90 días). También proponemos que los desencadenantes de controles mejorados sean más bajos para las personas de 18 a 24 años.
- Una vez que se cuente con una plataforma adecuadamente efectiva y segura, la Comisión de Juegos de Azar consultará sobre cómo hacer que el intercambio de datos sobre clientes de alto riesgo sea obligatorio para todos los operadores remotos. Los operadores individuales pueden tomar medidas para evitar daños en su propia plataforma, pero las personas que sufren daños en el juego suelen tener varias cuentas. Cuando existan preocupaciones serias, los operadores deben trabajar juntos.
- Si bien la verificación de la cuenta es efectiva en general, existen dificultades para hacer coincidir los detalles de pago con el titular de la cuenta. Esto crea riesgos de cumplimiento y daños potenciales para aquellos que experimentan problemas con el juego y otros afectados. Con las nuevas tecnologías y regulaciones de pago ahora vigentes, la Comisión trabajará con otros para considerar qué más se puede hacer para reducir este riesgo.

Juegos más seguros

- La Gambling Commission revisará y consultará sobre la actualización de las reglas de diseño para los productos en línea, basándose en su trabajo reciente sobre tragamonedas en línea para considerar características como la velocidad del juego que pueden exacerbar la intensidad y el riesgo. Los productos que son más seguros por diseño ayudarán a prevenir daños en la fuente y reducirán la dependencia de los sistemas de detección de daños reactivos.
- Proponemos introducir un límite máximo de apuesta para los juegos de tragamonedas en línea de entre £2 y £15, sujeto a consulta. Esto evitaría jugar a las tragamonedas donde existe un riesgo elevado de pérdidas y/o daños rápidos, mientras que la mayoría de los clientes que juegan con apuestas bajas no se verían afectados. También consultaremos sobre las medidas para brindar mayor protección a los jóvenes de 18 a 24 años que, según sugiere la evidencia, pueden ser una cohorte particularmente vulnerable. Esto incluirá opciones de un límite de £2 por apuesta; un límite de £4 por apuesta; o un enfoque basado en el riesgo individual.

Clientes empoderados

- Herramientas como los límites de depósito pueden ayudar a las personas a apostar dentro de sus posibilidades, pero pueden estar infrutilizadas y no muy optimizadas para la prevención de daños. Informada por los conocimientos de la ciencia del comportamiento, la Gambling Commission explorará hacer que estas herramientas sean obligatorias para que los jugadores las usen o opten por no participar en lugar de optar por participar, así como otros cambios para reducir la fricción y ayudar a las personas a jugar de manera segura antes de que surjan problemas.
- Si bien GAMSTOP es el principal medio de autoexclusión en línea, agradecemos que los bancos y los proveedores de pagos ofrezcan bloques de transacciones de juegos de apuestas opcionales. La industria del juego debería trabajar con las empresas de servicios financieros para permitir que los bloques se extiendan a otros métodos de pago, como las transferencias bancarias.
- Los operadores en línea usan datos para identificar y restringir cuentas en respuesta a actividades fraudulentas sospechosas y por motivos comerciales (por ejemplo, clientes que apuestan con demasiado éxito). Es importante que los clientes conozcan las circunstancias en las que se pueden aplicar dichas restricciones y que se les proporcionen explicaciones cuando ocurran. Esto es consistente con las reglas de la Comisión para términos y condiciones claros y accesibles y el regulador monitoreará el cumplimiento de los operadores en esta área.
- Los operadores a veces ponen barreras de comportamiento artificiales en el camino de consumidores haciendo lo que quieren. Las actividades como retirar ganancias, cerrar cuentas y acceder a información importante deben realizarse con la menor fricción posible. Las barreras de comportamiento y la fricción solo deben usarse para mantener a los clientes seguros en lugar de impedirles tomar decisiones.

Paisaje cambiante

- 'Etiqueta blanca' describe un acuerdo comercial mediante el cual un licenciario ofrece juegos de azar remotos bajo una marca proporcionada por un tercero que no posee una licencia de juegos de azar remotos. Si bien los riesgos no son fundamentales para tales acuerdos y los licenciarios deben rendir cuentas correctamente, ha habido ejemplos de incumplimiento asociados con estos acuerdos.
La Comisión del Juego consolidará y reforzará las expectativas de los operadores sobre la contratación con terceros, incluidas las marcas blancas.
- Los sorteos y concursos han podido crecer significativamente y anunciarse ampliamente en la era digital. Estos concursos, a diferencia de las loterías, no están regulados. Esto se debe a que ofrecen una vía de entrada gratuita (por ejemplo, por correo ordinario) o tienen un elemento basado en habilidades. Proponemos explorar el potencial para regular las competiciones más grandes de este tipo para introducir controles apropiados en torno a la protección de los jugadores y, cuando corresponda, el retorno a las buenas causas, y para mejorar la transparencia.

1.1 La posición actual

1. El panorama de los juegos de azar en línea ahora es muy diferente al que existía en 2005. Los juegos de azar en línea superaron a los juegos físicos en el Rendimiento bruto del juego ('GGY'), el valor total de los fondos apostados menos las ganancias o los premios pagados, en septiembre de 2019 y [sigue creciendo](#). En el [año hasta diciembre de 2022](#), El 18,6 % de los adultos británicos había apostado en línea en las últimas cuatro semanas, excluyendo los productos de la Lotería Nacional, en comparación con el 14,4 % en el año hasta diciembre de 2018. Esto se debe en gran medida a un cambio de canal de los juegos de azar físicos, donde la participación ha caído de 24,7 % al 19,5% de los adultos en el mismo período (excluyendo Lotería Nacional). Si bien los impactos duraderos de la pandemia de COVID-19 aún están por verse, parece probable que continúe el cambio hacia la participación en línea, como hemos visto en muchos otros sectores.
2. Tal vez se haya producido un cambio más significativo debajo de este cambio de canal más amplio, ya que las nuevas tecnologías también han reformado dónde, cuándo y cómo la gente juega en línea. En 2015, solo el 23 % de los jugadores en línea habían usado un teléfono móvil para jugar en línea en las 4 semanas anteriores, en [comparación con el 50 % en 2020](#). Los jugadores en línea ahora pueden apostar en cualquier momento y en cualquier lugar que elijan, y aunque las apuestas en línea desde casa siguen siendo la opción más popular, en 2020 1 de cada 5 lo había hecho fuera de casa.
3. El cambio tecnológico también ha permitido la innovación tanto en la oferta de productos de apuestas como de juegos. Para las apuestas, esto ha implicado predominantemente mayores oportunidades de apuestas. No sólo existe una variedad sin precedentes de

partidos y deportes internacionales para apostar, apuestas 'en juego' (mientras se lleva a cabo un evento), 'solicitar una apuesta/construir una apuesta' (donde los jugadores eligen su propia combinación de resultados para apostar) y apuestas entre pares. Los intercambios ahora se usan ampliamente y sin fricciones, ya que estaban en su infancia o no existían en 2005. Los productos de juegos en línea también han cambiado a medida que el sector ha madurado, con juegos impulsados por generadores de números aleatorios rápidos, estimulantes e intensos como las tragamonedas en línea que se vuelven cada vez más populares y constituyendo una porción más grande de las ganancias del operador a lo largo del tiempo. Más cambios son inevitables.

4. Si bien todos los juegos de azar conllevan un riesgo de daño, hay señales de advertencia de que los aspectos de los juegos de azar en línea en su forma actual están asociados con riesgos particulares para los consumidores, incluida la accesibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de dispositivos móviles; la facilidad de acceso a fondos y uso de dinero digital; la capacidad de apostar sin algún elemento de supervisión humana directa, incluso cuando está intoxicado; y la naturaleza inmersiva de las actividades en línea en general. Según la [Encuesta de salud de Inglaterra de 2018](#), excluyendo los sorteos de la Lotería Nacional, el 4,2 % de las personas que accedían a algún juego online tenían problemas con el juego, en comparación con el 1,3 % de las personas que accedían a cualquier actividad de juego. Estas tendencias también se han identificado en [la evidencia destacada por PHE](#). Si bien se basa predominantemente en evidencia transversal de múltiples jurisdicciones, un [metanálisis de la investigación sobre los factores de riesgo del juego dañino](#) encontró que el 'juego de azar por Internet' tenía la asociación más fuerte con el problema del juego, superando cualquier otro tipo de producto y varios factores demográficos o socioeconómicos. El juego online también es señalado cada vez más por personas que acceden a servicios de tratamiento o apoyo: en 2021/22 alrededor del [75 % de los pacientes del Servicio Nacional de Tratamiento del Juego](#) en Gran Bretaña apostaron principalmente en línea, y [el 84% de las personas que llamaron a la línea de ayuda de GamCare](#) mencionó los juegos de azar en línea frente al 30% de los juegos fuera de línea.
5. Algunos académicos, proveedores de tratamiento y grupos con experiencia personal también han argumentado que el entorno de los juegos de azar en línea y ciertas características estructurales de los productos en línea son inherentemente riesgosos para todos los clientes, y en particular para aquellos que son vulnerables. Por ejemplo, el 40% de los jugadores en línea que habían experimentado problemas de salud mental coincidieron en que [no sentían que estuvieran gastando dinero real](#). en línea, en comparación con el 26% de aquellos sin experiencia en problemas de salud mental. También recibimos evidencia de organizaciones benéficas de que las personas que enfrentan desafíos como el aislamiento social o la disfunción cognitiva (como después de una lesión cerebral) podrían sentirse particularmente atraídas por las oportunidades de juego remoto y no comprender o evaluar adecuadamente los riesgos.
6. Sin embargo, el entorno en línea también brinda muchas oportunidades para garantizar que las personas jueguen de manera segura. Todos los juegos en línea se basan en cuentas, y en los últimos años se han producido avances significativos en el desarrollo de algoritmos de detección de daños que monitorean cada aspecto del juego de un cliente para detectar señales.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

de riesgos y desencadenar intervenciones sin intervención humana. Del mismo modo, los clientes pueden empoderarse fácilmente con una variedad de herramientas, como límites financieros, que son inherentemente más difíciles de implementar fuera de línea.

7. Nuestra visión para el juego remoto es que los riesgos se mitiguen y que maximizar el uso de la tecnología y los datos para proteger a las personas de manera específica en todas las etapas del recorrido del cliente. Las propuestas esbozadas entregarán:

- Nuevas protecciones a nivel de cuenta para garantizar que los operadores protejan adecuadamente a todos los jugadores en línea.
- Medidas para hacer que los productos en línea sean más seguros por diseño, incluidos los controles en características estructurales como la velocidad y el juego
- Pasos para capacitar a todos los clientes de juegos de apuestas en línea para que comprendan y controlen sus juegos de apuestas.
- Un nuevo enfoque para problemas específicos que son parte del panorama cambiante en el entorno de juego en línea siempre innovador.

Protecciones actuales

8. Esta sección hace un balance de las protecciones existentes para los jugadores en línea para contextualizar las propuestas descritas más adelante en este capítulo. Los juegos de azar en línea son un sector totalmente regulado, y las reglas que lo rigen se establecen en gran medida en las condiciones de la licencia o los estándares técnicos de los operadores remotos y no en los estatutos. Esto permite que los requisitos sean más detallados y se modifiquen más rápidamente con el tiempo para responder a cambios tecnológicos o nuevos riesgos para consumidores

Protecciones aplicadas por el consumidor

9. Todos los operadores en línea con licencia deben proporcionar a los clientes una variedad de herramientas para ayudarlos a jugar de manera segura, como declaraciones de actividad de juego, funcionalidad de 'tiempo de espera' y facilidades para establecer límites de gasto. Si bien el uso de estas herramientas por parte de los clientes es voluntario y los operadores tienen cierto grado de discreción sobre cómo están diseñadas, existen requisitos adjuntos a ciertas herramientas. Por ejemplo, la opción de establecer un límite de depósito debe estar disponible para todos los clientes desde el momento en que abren una cuenta o depositan fondos por primera vez, y el aumento de un límite de depósito debe demorar al menos 24 horas para que entre en vigencia.

10. Si bien la mayoría de las herramientas de administración de juegos de azar se proporcionan para ayudar a los clientes a jugar de manera segura, todos los operadores también deben ofrecer instalaciones de autoexclusión para ayudar a aquellos que desean dejar de jugar por completo. En marzo de 2020, se hizo obligatorio que los operadores con licencia se suscribieran a GAMSTOP, el esquema de autoexclusión de múltiples operadores. Según la presentación de GAMSTOP al DCMS

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

Comité Selecto que se publicó en marzo de 2023, 345 000 personas se han registrado en el plan desde abril de 2018.

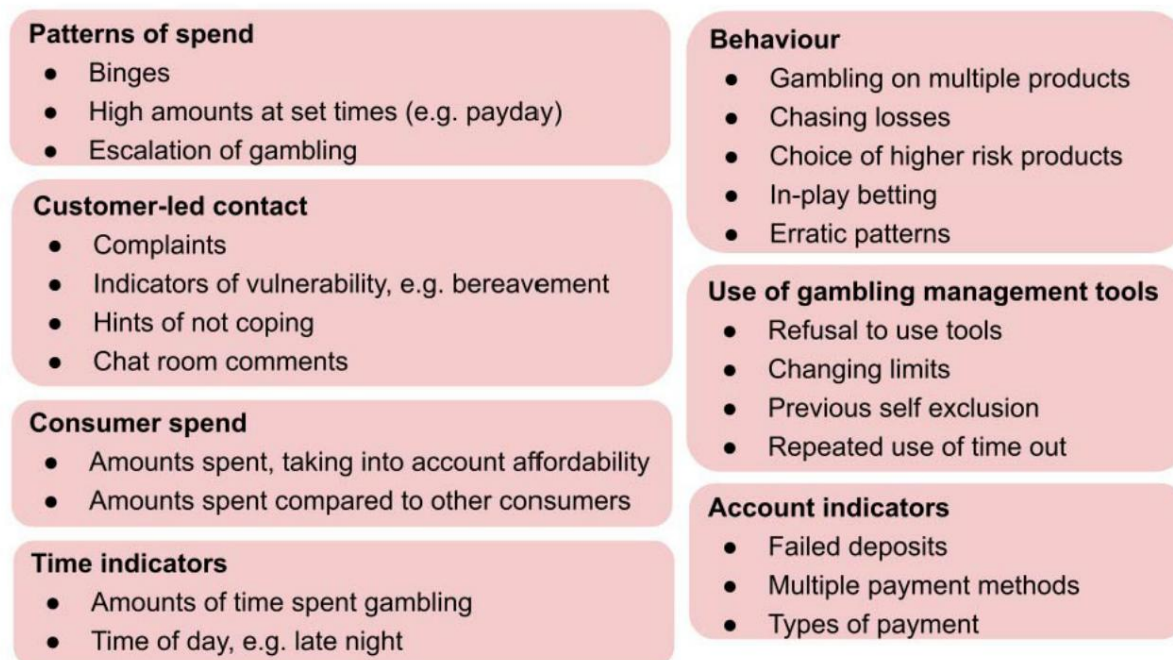
11. Otros sectores y organizaciones sin fines de lucro también pueden ayudar a los consumidores a administrar su juego. Aproximadamente el 90 % de las cuentas corrientes del Reino Unido de los bancos minoristas ahora ofrecen bloques de juego opcionales que evitan los pagos con tarjeta a las compañías de juego una vez activados. Herramientas similares están cada vez más disponibles de otros proveedores de pago como PayPal. Los servicios como Gamban y BetBlocker también permiten a los consumidores bloquear el acceso a aplicaciones y sitios web de apuestas en dispositivos de Internet. Cuando se usa junto con la autoexclusión, los pagos y los bloqueos de sitios web pueden agregar una capa adicional de protección para las personas que se recuperan del daño del juego.

Protecciones aplicadas por los operadores de juego

12. Sin embargo, si bien estas herramientas son útiles para muchos jugadores en línea, no son suficientes para mitigar completamente los riesgos, por lo que también existe una serie de obligaciones de los operadores para identificar y prevenir los daños relacionados con el juego. Todos los operadores deben monitorear el comportamiento de los jugadores y usar la gran cantidad de datos que tienen disponibles para identificar a aquellos que pueden estar en riesgo y tomar medidas para protegerlos, de acuerdo con la guía detallada de la Comisión. Cuando sea necesario, las acciones tomadas deben incluir alentar o exigir que un jugador establezca límites, señalar activamente a los servicios de soporte, suspender la comercialización en los casos en que haya fuertes indicadores de daño y suspender o cerrar cuentas unilateralmente.
13. Si bien los enfoques de los operadores para lograr esto varían, [el fortalecimiento](#) [Reglas de la Comisión de Juegos de Azar](#) que entró en vigor en septiembre de 2022 y febrero de 2023 aclara las responsabilidades del operador en torno a la interacción con el cliente y exige coherencia en todo el sector. Estas reglas especifican siete categorías relevantes de "indicadores de daño" que todos los operadores deben monitorear desde el momento en que se abre una cuenta ([Figura 4](#)), y establecen cómo los operadores deben adaptar la acción que toman en función de estos indicadores de comportamiento.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

Figura 4: Los operadores en línea de "indicadores de daño" deben monitorear y ejemplificar los indicadores constituyentes



Fuente: Comisión de Juegos de Azar, [consulta de Orientación para la Interacción Remota con el Cliente](#)

14. Además, el regulador también establece las [Normas Técnicas Remotas](#) que describen las normas técnicas y de seguridad para las operaciones de juego a distancia. Además de especificar cómo deben funcionar ciertas protecciones a nivel de cuenta, incluyen reglas específicas para el diseño de productos de juegos de apuestas en línea, con el objetivo de garantizar que los juegos funcionen de manera socialmente responsable y no fomenten actividades de juego potencialmente dañinas. Con arreglo a la [estrategia de ensayo de productos de la Comisión](#) que se actualizó en febrero de 2020, los juegos están sujetos a pruebas de aleatoriedad y equidad antes del lanzamiento y, una vez lanzados, están sujetos a auditorías anuales por parte de las casas de pruebas.
15. En febrero de 2021, la Comisión de Juegos de Azar [anunció normas revisadas](#) para juegos de tragamonedas en línea para hacerlos más seguros por diseño. Estos reflejan muchos de los controles existentes en las máquinas de juego y abordan algunas de las características que exacerbaban el riesgo de daño a los jugadores; por ejemplo, aumentar la intensidad del juego o fomentar una percepción falsa del juego, como sentirse en control del resultado del juego o creer que se debe pagar un juego.

Por último, también existe una gama de otros controles universales para hacer que la experiencia de juego en línea sea más segura, en gran medida impuesta a través de las condiciones de licencia de los operadores de juego. Por ejemplo, existen fuertes medidas de verificación de edad para configurar cuentas para evitar que los niños apuesten, los retiros inversos están prohibidos desde octubre de 2021 (basado en la guía emitida en mayo de 2020) y el uso de tarjetas de crédito para apostar en línea se prohibió en abril de 2020, que la evidencia sugiere que ha sido [útil para prevenir daños](#).

Evidencia

17. Dado el enfoque de la Revisión en garantizar que nuestras leyes de juegos de apuestas sean adecuadas para la era digital, no sorprende que se haya presentado una cantidad significativa de pruebas en respuesta a las preguntas sobre juegos de apuestas remotas en nuestra solicitud de pruebas. La evidencia clave en relación con nuestras propuestas de políticas se analiza con más detalle a continuación, pero surgieron una serie de temas generales en las presentaciones.
18. En primer lugar, hubo una discusión significativa sobre los controles existentes y la mayoría (incluidas las partes interesadas de la industria) presentó evidencia de que las protecciones actuales podrían y deberían mejorarse aún más.
19. Las respuestas de los operadores ponen esto en gran medida en el contexto de los cambios recientes que han sido introducidos a través de códigos industriales voluntarios o acciones ordenadas por la Comisión de Juegos de Azar. Por ejemplo, muchos discutieron los cambios significativos en sus sistemas de detección de daños desde que la Comisión actualizó sus [requisitos y orientación de interacción con el cliente](#) en julio de 2019, y otros mencionaron medidas como la prohibición de las tarjetas de crédito en abril de 2020. La mayoría de las presentaciones de la industria señalaron datos recientes de la Comisión de Juegos de Azar (que se han actualizado desde entonces) que sugieren una disminución en la tasa de problemas de juego de la población, como evidencia de que el incremento los cambios están teniendo el efecto deseado. Por lo tanto, abogan por cambios continuos, pero cautelosos que evalúen completamente la avalancha de medidas recientes antes de continuar.
20. Por el contrario, muchos fuera de la industria presentaron pruebas sobre los daños que habían sufrido las personas a pesar de los controles existentes, que argumentaron que, por lo tanto, eran ineficaces. En su opinión, se necesitan nuevos controles significativos para frenar el riesgo de daño presentado por ciertas características de los juegos de azar en línea, incluidas las prácticas de la industria.
21. En particular, algunas de las pruebas presentadas por académicos, el tratamiento Los proveedores y aquellos con experiencia personal de daños argumentaron que el actual sistema basado en datos de monitoreo personalizado e intervenciones para prevenir daños no está (a pesar de toda su promesa teórica) actualmente cumpliendo con el objetivo del gobierno de mantener seguros a los clientes, ya que es por definición reactivo. Varias personas presentaron pruebas, incluidos estudios de casos, que mostraban que se pueden pasar por alto signos de daño y que se permite (y ocasionalmente se anima) a las personas a seguir jugando.
22. Para respaldar esta posición, muchos encuestados citaron el informe [provisional Patterns of Play](#). Esto incluyó datos sobre las interacciones de los operadores, que muestran que poco más del 3 % de las cuentas de juego en línea gastaron más de 2000 libras esterlinas en un año, pero solo el 35,5 % de estas estuvieron sujetas a alguna interacción de juego más segura (como un correo electrónico o un mensaje emergente), y solo el 0,84% recibió una llamada telefónica de juego más segura.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

Es posible que estas personas no hayan estado gastando más de lo que podían pagar, pero muchos encuestados sintieron que los operadores deberían haber estado haciendo más para verificar.

23. Los datos de cuenta utilizados en este informe provienen de 2018/19, y parece que el uso de los datos de juego por parte de los operadores ha mejorado desde entonces, aunque observamos que la actividad de cumplimiento de la Comisión de Juegos de Azar ha seguido encontrando fallas más recientes. La evidencia de un operador importante informó que el número de interacciones con los clientes se triplicó en comparación con hace dos años y aumentó el impacto positivo de sus intervenciones (según su propia evaluación). Muchos operadores confiaban en que sus algoritmos de detección de daños actuales y cada vez más sofisticados habrían evitado 'casos históricos' en los que ocurrieron daños sin tomar las medidas suficientes. Algunos sostuvieron que los modelos ahora pueden incluso identificar y prevenir daños antes de que ocurran, pero esto es difícil de verificar. Los operadores argumentaron ampliamente a favor de estos controles personalizados, en lugar de medidas que pueden limitar el disfrute del juego para la mayoría de los jugadores que no sufren efectos nocivos y pueden (si se les restringe el juego) recurrir a operadores sin licencia.

24. La forma en que los operadores de juegos de azar usan los datos que tienen a su disposición también fue abordada por grupos de campaña y de consumidores, y algunos formularon críticas específicas con respecto a la gestión y el procesamiento de datos. Además de no identificar a quienes sufren daños, los encuestados identificaron prácticas más amplias que podrían ser perjudiciales para los consumidores, como la elaboración de perfiles de clientes y la restricción de cuentas ganadoras. Esto fue parte de un sentimiento más amplio entre algunos encuestados de que los consumidores necesitaban estar mejor empoderados en sus tratos con productos y compañías de juegos de azar remotos.

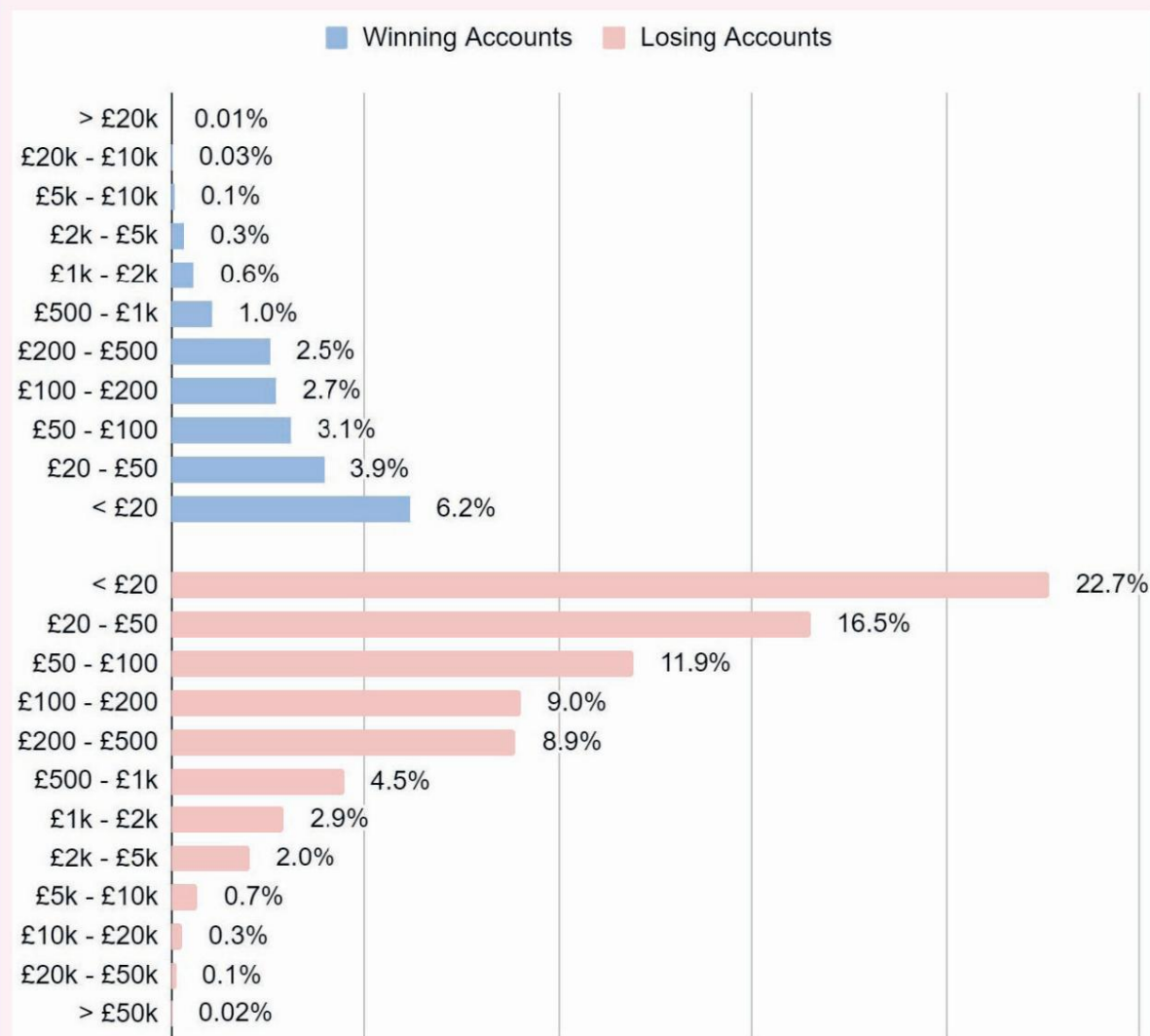
25. Además de las presentaciones a la convocatoria de pruebas, también recibimos [asesoramiento de la Comisión de Juegos de Azar](#), que enfatizó la importancia de las medidas para prevenir daños a lo largo del viaje remoto del cliente y se comprometió a aprovechar el trabajo reciente para mejorar las protecciones.

Recuadro 1: Pérdidas y daños entre los jugadores en línea

- La mayoría de los jugadores en línea tienen pérdidas relativamente modestas. [Los patrones de juego](#) Una investigación encargada por GambleAware encontró que entre julio de 2018 y julio de 2019, el 21 % de las cuentas obtuvo una ganancia neta, el 60 % perdió menos de £200, el 13 % perdió entre £200 y £1000, el 5 % perdió entre £1000 y £5000, y alrededor del 1 % perdió más de 5000 £ (consulte [la Figura 5](#) a continuación). Esto sugiere que la mayoría de los clientes no gastan por encima de los niveles que serían habituales en otros sectores del ocio, aunque variarán las circunstancias personales sobre si estas pérdidas son aceptables.
- Esta distribución significa que los ingresos del operador se derivan predominantemente de una cohorte relativamente pequeña de clientes que gastan mucho. El rango de estimaciones enviadas a nuestra convocatoria de evidencia sugiere que (ignorando las cuentas que ganan netamente), alrededor de una cuarta parte del rendimiento bruto del juego se deriva del 1% de las cuentas, aproximadamente el 60% proviene del 5% de mayor gasto y alrededor del 75% del 10% superior, aunque esto varía según el producto. Algunas presentaciones señalaron que la dependencia de una minoría de alto gasto no es inusual en otros sectores (como los viajes aéreos) y que un gasto superior al promedio en juegos de azar no es en sí mismo evidencia de daño, ya que los ingresos discrecionales varían significativamente entre individuos.
- No obstante, este es un patrón potencialmente preocupante en un sector con un riesgo de adicción conocido, y donde una manifestación clave de esa adicción es el alto gasto. En respuesta a nuestra solicitud de evidencia, las estimaciones del rendimiento bruto del juego derivado del juego dañino variaron significativamente, como lo han hecho en evidencia anterior, como la revisada por el intercambio de conocimiento [GREO](#) en 2019, que encontró que las estimaciones oscilan entre el 15 % y el 50 %.
[Una encuesta reciente de jugadores del Reino Unido](#) estimó que los jugadores de riesgo moderado y con problemas (que en conjunto comprenden el 14,1 % de la población de la muestra) representaron el 43,5 % del gasto total en juegos de azar, pero más para ciertos tipos de productos.
Si bien existen complejidades reales que dificultan la determinación de una cifra precisa, el peso de la evidencia sugiere que aquellos que se ven perjudicados por el juego están sobrerrepresentados entre aquellos con un alto gasto en juegos de azar.
Por lo tanto, es probable que sea deseable un cambio general en el modelo económico de los juegos de azar remotos que deje de depender de una minoría que gasta mucho para lograr los objetivos del gobierno y crear una industria más sostenible.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

Figura 5: Distribución del gasto total (ganancias y pérdidas) entre cuentas



Fuente: [NatCen Patrones de juego Diapositiva 40](#)

1.2 Protecciones a nivel de cuenta

26. Las obligaciones de los operadores remotos de monitorear la actividad de la cuenta e intervenir cuando las personas muestren signos de daño potencial son una piedra angular del actual paquete de protecciones en línea. Esto se ha fortalecido aún más a través de [los cambios de la Comisión de Juegos de Azar en los requisitos de interacción con el cliente](#) . que entró en vigor en gran medida en septiembre del año pasado. Este enfoque permite intervenciones personalizadas para prevenir daños sin interrumpir la experiencia de quienes no muestran signos de riesgo. La Revisión consideró cómo se podrían fortalecer aún más estas protecciones.

Entender las circunstancias financieras de los clientes

27. Comprender el contexto del juego de una persona puede ayudar significativamente a evaluar si es probable que sufra daños. Una circunstancia externa clave en este sentido es la situación financiera del cliente. Ha habido mucha discusión sobre el papel de la investigación de las circunstancias financieras personales como una herramienta para ayudar a identificar el juego potencialmente fuera de control y dañino.
28. Los juegos de azar en línea son una actividad de mercado masivo y las pérdidas que algunas personas pueden permitirse cómodamente tienen el potencial de causar un daño significativo a otras. Por lo tanto, [ya se espera que los operadores para considerar las circunstancias financieras de los clientes para informar las evaluaciones de riesgo caso por caso de si el juego de un individuo puede ser perjudicial](#). Sin embargo, hay [casos continuos de operadores que no responden adecuadamente al gasto en juegos de azar que sería claramente inasequible para la gran mayoría de la población](#). Esto ha llevado al regulador y a muchos otros a concluir que se necesitan más requisitos prescriptivos para fortalecer las protecciones para los clientes y establecer expectativas claras para las empresas.
29. La escala de los problemas se puede ver de alguna manera a través de los datos de la encuesta, aunque el panorama es mixto. El análisis combinado de los siete principales estudios de prevalencia en los hogares entre 1999 y 2018 realizado por Regulus Partners y el profesor Ian McHale muestra que el 19,2 % de los jugadores de tragamonedas, casinos y bingo en línea que respondieron las preguntas de PGSI informaron que en el año anterior tenían 'al menos algunos de el tiempo' apostó más de lo que realmente podía permitirse perder, con un 4,4% que dijo que este era el caso 'la mayor parte del tiempo' o 'casi siempre'. El 8,9 % de los encuestados consideró que su juego 'al menos una parte del tiempo' les había causado problemas financieros a ellos o a su hogar. También ha habido una serie de estudios de casos individuales que muestran fallas claras por parte de los operadores para evitar pérdidas inasequibles, incluso recientemente (ver el [Cuadro 2](#) a continuación).
30. La Gambling Commission publicó una [consulta y convocatoria de pruebas sobre cuestiones](#) relacionadas con la interacción con el cliente, incluida la prevención de pérdidas dañinas o inasequibles, en diciembre de 2020. Recibió 13 000 respuestas y llevó a la Comisión a [identificar tres riesgos clave que podría dar lugar a un daño financiero](#), reflejando la variación en las circunstancias de los clientes y cómo pueden manifestarse los juegos problemáticos:
- Vulnerabilidad financiera: cuando los clientes no pueden absorber tensión financiera incurrida a través del juego, incluso a niveles modestos de gasto.
 - Juegos de azar compulsivos: donde los clientes gastan cantidades significativas en un corto espacio de tiempo, quizás muy pronto después de abrir una cuenta.
 - Pérdidas inasequibles sostenidas a lo largo del tiempo: en las que incurren los clientes pérdidas significativas durante un período prolongado.

Recuadro 2: Estudios de casos de cumplimiento y relatos de experiencia personal

Vulnerabilidad financiera

Recibimos una serie de relatos anecdóticos de personas con experiencias personales de daños en el juego que ilustraban la relación entre el daño en el juego y la vulnerabilidad financiera, tanto como causa como efecto. Por ejemplo, en [su recomendación a la Comisión de Juegos de Azar sobre esta Revisión](#), El Panel Asesor de Experiencias Vividas de la Comisión compartió el siguiente testimonio: "Nunca he apostado más de £ 50 y mi apuesta promedio fue de £ 8,01, pero aún así terminé con una deuda de £ 10,000, en bancarrota y suicida... No lo haría han golpeado disparadores de £ 500 más '.

apuestas compulsivas

En un caso que recientemente llevó a la actividad de cumplimiento por parte de la Comisión de Juegos de Azar, [un cliente perdió £36,000 en cuatro días](#) sin que se lleve a cabo una evaluación adecuada del riesgo financiero. Esto está por encima del ingreso disponible [que estima la Oficina de Estadísticas Nacionales](#). estuvo disponible para el hogar medio durante un año completo en 2021 (£31,400). Como tal, la tasa y el nivel de gasto habrían sido inasequibles para la gran mayoría de los hogares del Reino Unido y probablemente indicarían daños.

Pérdidas sostenidas en el tiempo

En un estudio de caso de cumplimiento similar identificado por la Comisión, un [cliente perdió aproximadamente £33,000 en tres meses](#) sin que el operador lleve a cabo ninguna evaluación de riesgo financiero. Posteriormente, el personal de cumplimiento examinó la información que tenía el operador sobre este cliente, lo que sugería que tenía un ingreso anual de £8,500. Esto sugiere que, si el operador hubiera evaluado las circunstancias financieras del cliente antes y de manera más efectiva, podría haber actuado para reducir el alcance del daño financiero sufrido.

31. [Encuesta Financiera Lives 2022](#) de la Autoridad de [Conducta Financiera](#) descubrió que el 24 % de los adultos del Reino Unido tienen una baja capacidad de recuperación financiera, lo que potencialmente los hace incapaces de absorber los impactos financieros, como perder su principal fuente de ingresos del hogar durante una semana. También encontró que el 47% de los adultos presenta una o más características de vulnerabilidad. Asimismo, el [trabajo de la Fundación Mercado Social](#) ha considerado los 'estándares de ingresos mínimos' y la posibilidad de que las pérdidas en el juego afecten el nivel de vida personal y familiar de algunos grupos. [La Figura 6](#) a continuación muestra los datos de YouGov sobre ingresos discrecionales disponibles para diferentes franjas de edad según lo informado en la consulta de la Comisión, y puede considerarse junto con otros datos, como los de la ONS. Un modelo de riesgo financiero debe ayudar a proteger a aquellas cohortes vulnerables para quienes incluso las pérdidas de juego relativamente modestas podrían ser perjudiciales en sí mismas, por ejemplo, al limitar los ingresos disponibles para

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

artículos de primera necesidad. Esto es particularmente relevante a la luz del aumento del costo de vida que reconocemos que probablemente exacerbe los problemas relacionados con la vulnerabilidad financiera.

Figura 6: Ingreso discrecional por mes calendario, en diferentes grupos de edad

Ingreso discrecional mensual	Todo siglos	18-24	25-34	35-44	45-54	55+		
Nada	9%	10%		7%	9%	11%	9%	
Menos de £ 125	25%	31%	20%	25%	26%	25%		
£125 – £249	20%	21%	20%	19%	19%	21%		
£ 250 – £ 499	19%	15%	23%	20%	19%	19%		
£ 500 – £ 999	16%	15%	18%	16%	15%	15%		
£1,000 – £1,999	9%		7%	10%		9%	8%	9%
£2,000+	2%		1%	1%		2%	3%	3%

Fuente: YouGov, a través de [la Comisión de Juegos de Azar](#)

32. Igualmente, si bien las pérdidas elevadas no son necesariamente perjudiciales, sostiene que cuanto mayor sea el gasto en juegos de azar (sobre todo en un período corto de tiempo), menor será la proporción de la población que puede permitírselo sin consecuencias negativas. Varios estudios muestran que un mayor gasto está fuertemente asociado con un mayor riesgo o un daño real. [37% de usuarios del Servicio Nacional de Tratamiento del Juego en 2021/22](#) informó haber gastado más de £ 1,000 en juegos de azar en el mes anterior a recibir tratamiento, y cada año alrededor del [70% de las personas que llaman a la Línea de ayuda nacional para juegos de azar](#) mencionan algún nivel de deuda de juego o dificultades financieras. Esto se alinea con [investigaciones recientes sobre juegos de azar en línea](#), específicamente, que encontró que el 22% de los jugadores regulares en línea con pérdidas anuales de más de £ 700 estaban experimentando 'problemas con el juego' según el PGSI dos años después. Está claro que un modelo de riesgo financiero también debe prestar especial atención a aquellos que pierden sumas inusualmente grandes en relación con otros clientes y otros gastos probables.
33. Un enfoque de la interacción con el cliente que incluya la consideración del contexto financiero puede permitir intervenciones personalizadas para la minoría que muestra signos de juego que probablemente no sea asequible para ellos (lo que sugiere pérdida de control o daño), al tiempo que permite que aquellos que no están jugando en formas que probablemente sean dañinas la libertad de gastar su dinero como deseen. Ha habido un amplio apoyo a este principio, incluso del Comité Selecto de la Cámara de los Lores, la Fundación del Mercado Social, grupos parlamentarios, aquellos con experiencia personal de daños y la industria del juego, aunque todos tienen interpretaciones diferentes sobre cómo se debe aplicar el principio en práctica. Como

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

explorado en el [asesoramiento de la Comisión a esta Revisión](#). Es probable que se necesiten diferentes controles para abordar los diferentes riesgos, y exigir los controles apropiados en los umbrales apropiados es clave para garantizar que el sistema sea efectivo.

Nuestras conclusiones

34. Los operadores ya están obligados a identificar a los clientes en riesgo de sufrir daños y tomar las medidas correspondientes. Considerar las pérdidas de un cliente en el contexto de sus circunstancias financieras puede ser una parte importante de esto. Si bien muchos operadores ya han introducido sistemas, las intervenciones a menudo llegan demasiado tarde o no llegan, y las medidas se aplican de manera inconsistente en todo el sector.
35. Para elevar aún más los estándares, se introducirá un modelo más prescriptivo y basado en el riesgo, donde los operadores remotos deben investigar las circunstancias financieras del cliente en respuesta a ciertos desencadenantes de pérdidas para comprender si es probable que su juego sea perjudicial para ellos. Dado que la mayoría de los jugadores no gastan más de lo que pueden pagar ni experimentan ningún daño, somos conscientes de que estos controles deben ser proporcionados. Como tal, nuestra posición es que solo deben impactar a una minoría de clientes comprometidos e involucrar controles no intrusivos en niveles moderados de gasto para ayudar a identificar a los consumidores financieramente vulnerables en particular, y evaluaciones más completas, aunque sin fricciones, para aquellos que gastan más.
36. La Comisión de Juegos de Azar iniciará una consulta sobre las propuestas de verificación de riesgos financieros descritas en el [Recuadro 3 a continuación](#), con el objetivo de introducir cambios en las condiciones de la licencia y los códigos de práctica. La consulta también considerará cómo los operadores deben responder a cualquier hallazgo de estos controles en conjunto con sus evaluaciones más amplias del riesgo del cliente. Ni el gobierno ni la Comisión de Juegos de Azar establecerán reglas universales sobre qué proporción de los ingresos de un cliente se les debe permitir apostar, pero la intención es que estos controles se utilicen para detectar y prevenir daños junto con todas las obligaciones existentes para considerar una gama de indicadores de daño.
37. La Comisión de Juegos de Azar ha estado trabajando con la Información Oficina del Comisionado, sector de servicios financieros y otros para desarrollar el marco necesario para facilitar el intercambio de datos de agencias de referencia crediticia para permitir controles que no tengan fricciones desde la perspectiva del cliente y para permitir que se lleve a cabo una consulta. Esperamos que el desarrollo de los controles involucre el asesoramiento de la Oficina del Comisionado de Información, la consulta pública de la Comisión de Juegos de Azar y un período de prueba por parte de las agencias y operadores de referencia crediticia, con datos en vivo solo yendo a las empresas de juego una vez que se cumplan las condiciones de licencia necesarias, incluidas las salvaguardas de datos. en su lugar.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

38. Reconocemos que estas propuestas tienen implicaciones significativas para la recopilación y el manejo de datos confidenciales de los consumidores, lo que plantea preguntas importantes sobre la privacidad, la protección de datos, la proporcionalidad, la precisión de los datos y el intercambio recíproco de datos. Los requisitos de la Comisión especificarán que estos controles solo deben realizarse en el momento adecuado y con fines legítimos, como la prevención de daños, en lugar de informar tácticas de marketing o perjudicar a los clientes exitosos. También nos aseguraremos de que la vida financiera de los consumidores no se vea afectada a través de estos controles, que los puntajes crediticios no se vean afectados y que se eviten las consecuencias potencialmente adversas del intercambio recíproco de datos. El Proyecto de Ley de Protección de Datos e Información Digital (núm. 2), actualmente ante el Parlamento, incluye algunas aclaraciones importantes sobre las reglas sobre el procesamiento legal y las circunstancias en las que los datos personales recopilados para un propósito pueden usarse para otros fines, lo que debería hacer que la ley más claro en esta área.
39. Si bien una amplia gama de pruebas presentadas a la Comisión y esta Revisión han dado forma a nuestras propuestas, tres puntos clave de información han sido importantes para ayudar a garantizar que nuestras propuestas sean proporcionadas y aborden adecuadamente los riesgos identificados. Estos incluyen: (1) las cantidades que los clientes gastan actualmente en juegos de azar; (2) información a nivel de población sobre ingresos discrecionales (para evaluar cuánto dinero tienen las personas disponibles para gastar en juegos de azar sin sufrir daños); y (3) tasas de problemas con el juego y otra información sobre daños. Nuestra intención es que los umbrales y controles basados en estas consideraciones sean estándar en todo el sector en línea y permitan monitorear los riesgos financieros junto con las obligaciones existentes de todos los operadores para prevenir daños al considerar una variedad de indicadores.
40. Algunos operadores han argumentado que los controles de riesgo financiero basados en la certificación (donde los clientes declaran sus circunstancias financieras) podría ser suficiente para el nuevo marco más prescriptivo, o al menos servir hasta que se desarrollen controles sin fricciones. Si bien la autocertificación puede desempeñar un papel en la interacción con el cliente (sobre todo al animar a los clientes a reflexionar sobre sus gastos en los momentos apropiados), es poco probable que sea una base adecuada para una evaluación de riesgos exhaustiva y precisa, especialmente porque aquellos que se ven perjudicados por el juego podrían estar menos dispuestos a proporcionar información transparente o verificable externamente. En nuestra opinión, el proceso más objetivo y preciso que se describe a continuación es una base más sólida para la evaluación.
41. Corresponde a la Comisión de Juegos de Azar decidir si la licencia existente. Los operadores están cumpliendo las condiciones y los códigos de práctica, y la inclusión de propuestas en este libro blanco no crea en sí mismas nuevas obligaciones. Los umbrales específicos y las propuestas a continuación se basan en la premisa de que los controles sin fricciones facilitarán a los operadores la recopilación de la información necesaria sin interrumpir la experiencia del cliente, por ejemplo, al tener que solicitar recibos de pago o extractos bancarios como lo hacen algunos operadores ahora. Los nuevos requisitos no entrarán en vigor hasta que estén listos.

Recuadro 3: Resumen del modelo de verificación de riesgo financiero propuesto para ser consultado por la Comisión de Juegos de Azar

i) Vulnerabilidad financiera

- En un umbral de pérdida moderado (proponemos una pérdida neta de £ 125 dentro de un mes móvil o una pérdida neta de £ 500 dentro de un año móvil), los operadores deben realizar una verificación de vulnerabilidad financiera, considerando los tipos de indicadores de código abierto que muchos ya evalúan de manera rutinaria. como sentencias de tribunales de condado, afluencia promedio de código postal y quiebras declaradas. Estos cheques deberían tardar unos segundos en procesarse y no tendrían fricciones para el consumidor. Estimamos que solo alrededor del 20% de las cuentas en un año calendario activarán esta verificación, ya que la mayoría nunca pierde tanto en el juego. Pérdida neta significa la pérdida de dinero depositado con un operador en particular y no incluye la pérdida de ganancias reapuestas de ese operador.
- Si el cheque genera inquietudes y no se pueden obtener pruebas sólidas de lo contrario. proporcionado, los operadores deberán responder en consecuencia. Una gama de acciones puede ser apropiada, según los riesgos identificados y el perfil de riesgo más amplio del cliente, y esto se considerará más a fondo en la próxima consulta de la Comisión de Juegos de Azar.

ii) Juego compulsivo

- De acuerdo con el [consejo de la Comisión](#), Proponemos que cualquier cuenta con pérdidas netas superiores a £1000 en un período continuo de 24 horas esté sujeta a una verificación de gastos mejorada que proporcione una visión mucho más amplia de la situación financiera de un cliente al acceder a datos más personalizados para considerar factores como los ingresos discrecionales. Tales pérdidas rápidas son muy inusuales y exceden el ingreso discrecional que casi todas las personas probablemente tienen disponible para la actividad de un día, por lo que son altamente indicativas de riesgo.
- La Comisión está trabajando actualmente con el sector de los servicios financieros para explore cómo podrían funcionar en la práctica los controles más detallados, y la expectativa es que la mayoría involucre a las agencias de referencia crediticia y no interrumpa el viaje del cliente a menos que el control genere inquietudes. Esperaríamos que la agencia de referencia crediticia pudiera proporcionar una descripción general de la información pertinente para el cliente individual, por ejemplo, una estimación del ingreso total disponible, en lugar de proporcionar todos los datos sin procesar a las empresas de juegos de azar. Cuando esto no sea posible, es posible que sea necesario recopilar información directamente del cliente, aunque puede haber margen para simplificar este proceso utilizando la banca abierta (sujeto a salvaguardas que se explorarán a través de la consulta de la Comisión). Como ahora, estos datos se utilizarán para informar una evaluación de si es probable que el nivel de gasto de un cliente sea perjudicial para él. Una vez más, una gama de respuestas del operador puede ser apropiada dependiendo

en los hallazgos y el perfil de riesgo más amplio, incluida la aplicación de límites a una cuenta o la finalización total de la relación con el cliente cuando existan preocupaciones serias. Los detalles de las expectativas sobre los operadores se explorarán a través de la próxima consulta de la Comisión.

iii) Grandes pérdidas sostenidas a lo largo del tiempo

- Las pérdidas inusualmente altas durante un período de semanas o meses también son suficientemente indicativas de riesgo para merecer una investigación exhaustiva. De acuerdo con su [consejo para esta Revisión](#), la Comisión consultará sobre un umbral propuesto de £2,000 de pérdida neta dentro de un período móvil de 90 días para activar los controles mejorados descritos en la [sección ii](#) anterior.
- Además de evaluar el riesgo de daño, estas verificaciones de circunstancias financieras brindan la oportunidad de cumplir con las obligaciones más amplias de "conozca a su cliente" de los operadores, por ejemplo, al considerar la fuente de riqueza de los clientes y si presenta riesgos adicionales, por ejemplo, si puede ser vinculados al blanqueo de capitales u otros delitos.
- Además, proponemos que los titulares de licencias de administración personal (PML) sean más claramente responsables de garantizar que estos controles se completen en el momento adecuado para todos los clientes y que se tomen las medidas adecuadas en función de los hallazgos. Esto está en línea con los esfuerzos de la Comisión para aumentar la responsabilidad del titular de PML para las empresas en su conjunto, y la Comisión lo explorará más a fondo a través de consultas.

iv) Adultos jóvenes

- Se presentó un caso a través de presentaciones a nuestra convocatoria de pruebas y en el consejo de la Comisión de que aquellos que tienen la edad legal suficiente para jugar pero aún son relativamente jóvenes (por ejemplo, los que tienen entre 18 y 24 años) pueden correr un riesgo particular de daño relacionado con el juego: explorado más completamente en [la sección 5.4](#) a continuación. Las razones de esto incluyen un menor control de la impulsividad y otros factores comunes de la etapa de la vida, como alejarse de los padres o administrar el dinero por primera vez. Datos incluidos en [la consulta de interacción remota con el cliente](#) de la [Gambling Commission](#) muestra que las [personas de 18 a 24 años](#) tienen el ingreso discrecional promedio más bajo de cualquier franja de edad adulta, y de acuerdo con [Patterns of Play](#) también tienen el gasto promedio más bajo en juegos de azar.
- Dados estos factores y los riesgos particulares asociados con los juegos de azar remotos descritos al comienzo de este capítulo, creemos que hay un caso claro para una mayor vigilancia por parte de los operadores cuando un cliente de 18 a 24 años gasta una suma inusualmente grande en juegos en línea. Creemos que es probable que se justifique reducir a la mitad los umbrales de investigación de las partes ii y iii anteriores (es decir, a una pérdida neta de 500 libras esterlinas en 24 horas y 1000 libras esterlinas en 90 días para controles mejorados), y la Comisión explorará esto más a fondo a través de su próxima consulta.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

Impacto esperado

42. El impacto preciso de estos cambios dependerá de los detalles que la Comisión de Juegos de Azar consultará en breve, incluido cómo se requiere que los operadores realicen los controles y cómo responden a ciertos hallazgos sobre las circunstancias financieras de los clientes. Según [los datos solicitados a la industria por la Comisión de Juegos de Azar](#), bajo los umbrales propuestos descritos anteriormente, esperaríamos que alrededor del 20 % de las cuentas estuvieran sujetas a una evaluación de vulnerabilidad financiera, y alrededor del 3 % de todas las cuentas estuvieran sujetas a una verificación mejorada en el primer año en que las nuevas medidas estén en vigor (esto se analiza con más detalle en el [Anexo A](#) que acompaña a este documento técnico). Esperamos que menos cuentas activen controles en los años siguientes, ya que algunos consumidores ya habrán pasado satisfactoriamente un control, pero esto dependerá de la consulta de la Comisión y de la medida en que los requisitos futuros incluyan disposiciones para reevaluar las circunstancias financieras. El impacto variará para los diferentes operadores según la composición de su base de jugadores.
43. Las partes interesadas de la industria y las carreras han planteado preocupaciones particulares que deberían los cheques requieren que se proporcionen a los operadores documentos como nóminas o extractos bancarios, entonces la mayoría de la gente se negaría y apostaría en otro lugar, incluso con operadores sin licencia. Las estimaciones de la industria basadas en ensayos anteriores indican que entre el 70 % y el 90 % de los clientes no cumplirían con las solicitudes de que se compartan dichos documentos. Su preocupación es que no solo es poco probable que los que se ven perjudicados por los juegos de azar se vean beneficiados por tal medida, sino que muchos de los que no estaban siendo perjudicados serían, no obstante, alejados de los operadores autorizados.
44. Reconocemos este riesgo, el efecto paralizador que tiene pedir a los clientes pueden tener los documentos, y que la implementación de un enfoque basado en el riesgo financiero tendrá costos para los operadores. Sin embargo, creemos que es probable que los impactos se vean mitigados por las propuestas descritas anteriormente, lo que significa que no se requerirán controles de riesgo financiero para alrededor de las tres cuartas partes de las cuentas, la mayoría de los controles se realizarán sin fricciones con poca interrupción en el viaje del cliente (por ejemplo, con referencia de crédito o datos bancarios abiertos que reemplazan la necesidad de documentos), y la provisión de documentos por parte del cliente será solo un último recurso para la minoría de mayor gasto. Además, en nuestra opinión, es probable que gran parte de los ingresos perdidos provengan de clientes financieramente vulnerables o de aquellos que apostaban a niveles significativamente inasequibles, aunque esto es difícil de cuantificar.
45. Los impactos probables se exploran con más detalle en [el Anexo A](#) de este libro blanco. y la Comisión dará mayor consideración a los impactos, incluido el potencial de cualquier consecuencia no deseada, a través de su consulta detallada. Las propuestas actuales se aplican únicamente al sector remoto, pero a su debido tiempo

desea explorar el uso de verificaciones de riesgo financiero sin fricciones cuando sea apropiado en entornos terrestres para beneficiar a los operadores y ayudar a proteger a los clientes.

Intercambio de datos sobre clientes de alto riesgo

46. Si bien es vital que los operadores individuales tengan procedimientos efectivos para proteger a sus clientes de daños, los jugadores en línea [en promedio tienen 3 cuentas de juego y usan 1.5 mensualmente](#). Además, casi una quinta parte de los jugadores en línea de 18 a 34 años tienen cinco o más cuentas.

47. La capacidad de los clientes para cambiar a otra cuenta corre el riesgo de socavar la eficacia de las intervenciones de protección de un operador individual. Por ejemplo, una persona que muestre signos o revele que su juego está fuera de control podría tener su cuenta cerrada por un operador haciendo lo correcto para evitar daños, pero en cuestión de minutos podría tener una nueva cuenta con un operador diferente y una "pizarra en blanco". Todas las partes interesadas reconocen el potencial de la llamada Visión Única del Cliente ("SCV") para abordar este riesgo. Sin embargo, hubo una serie de propuestas sobre cómo debería implementarse esto.

Recuadro 4: estudio de caso de cumplimiento

- El trabajo de casos de la Comisión de Juegos de Azar brinda [un ejemplo ilustrativo](#) de cómo un La solución SCV podría permitir una prevención de daños más efectiva. En un microcosmos del sistema actual, un licenciatario permitió que un cliente creara 14 cuentas diferentes en varios dominios operados bajo su licencia antes de ser detectado. Este cliente perdió £ 209,000 en estas cuentas sin que se realizaran controles de juego más seguros.
- Los licenciatarios individuales deben tener una supervisión efectiva de todas las marcas que operan bajo sus licencias, pero actualmente no hay nada que impida un resultado similar para los clientes con cuentas en varios licenciatarios.

48. Aunque en principio apoyaba, la industria inicialmente tenía preocupaciones con respecto a las implicaciones potenciales de privacidad y protección de datos. Nos complace que se hayan logrado avances en estos después de que la [Oficina del Comisionado de Información confirmara](#) que, sujeto a ciertos controles, los operadores pueden compartir datos de clientes con fines de prevención de daños de conformidad con los requisitos de protección de datos existentes. Tras el informe de la ICO, el gobierno y la Comisión de Juegos de Azar desafiaron a la industria a comenzar a probar soluciones con carácter de urgencia.

49. Ahora se está llevando a cabo una prueba dirigida por la industria con GAMSTOP como socio de entrega, que ha sido respaldada por el [proceso de sandbox de la ICO](#). y centrándose en los clientes de alto riesgo. La prueba en vivo que comenzó este mes se basa en los operadores

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

compartir información sobre personas a las que se les han cerrado las cuentas debido a revelaciones sobre sufrir daños graves. Como parte de la prueba, se están desarrollando códigos de práctica para garantizar que los operadores respondan adecuadamente cuando se les notifique de clientes en esta situación. Luego de la evaluación a finales de este año, la intención es expandir el sistema para considerar a los clientes que muestran otros indicadores de daño con un operador que podrían requerir una acción coordinada con otros operadores.

50. Por el contrario, varios grupos de expertos y activistas han propuesto soluciones SCV mucho más amplias, que implican la agrupación de los datos de juego en línea y potencialmente fuera de línea de cada cliente para su análisis por parte de un organismo público independiente que señala las preocupaciones y dirige las intervenciones del operador. Dadas las implicaciones de privacidad para la mayoría de los que juegan sin efectos nocivos, no creemos que la creación de un sistema de este tipo que incluya una base de datos nacional de todos los jugadores (incluso si son anónimos) esté justificada en este momento.

Nuestras conclusiones

51. El trabajo para comenzar las pruebas en el mundo real de una solución SCV ha progresado junto con esta Revisión a través del proceso de sandbox de ICO y ahora ha comenzado el intercambio de datos reales de jugadores de alto riesgo. El gobierno y la Comisión revisarán los resultados de estos ensayos, incluso si el sistema capturó a las personas correctas, si los criterios anteriores identifican a suficientes jugadores en riesgo de sufrir daños, si los operadores responden adecuadamente cuando se comparte la información y si existe una solución técnica efectiva. ha sido desarrollado. Si es necesario, exigiremos un enfoque diferente o más integral para garantizar que el sistema cumpla con nuestros objetivos de manera proporcionada y segura. Una vez que estemos satisfechos, la Comisión consultará sobre cualquier detalle pendiente y sobre la necesidad de que todos los operadores remotos se integren con el sistema.

La intención es que esto se haga a través de la Comisión de Juegos de Azar, actualizando las condiciones de licencia y los códigos de práctica de todos los operadores remotos, pero si fuera necesario, consideraríamos la legislación.

52. Los nuevos requisitos incluirán disposiciones para garantizar que los datos de los consumidores estén protegidos de manera efectiva y solo se utilicen con fines de prevención de daños. Tenemos claro que nunca debe implementarse para promover objetivos comerciales, como a través del marketing, la segmentación de clientes o la identificación de ganadores.

Impacto esperado

53. El impacto preciso del intercambio de datos depende de la naturaleza del sistema introducido después de los juicios, pero está destinado a beneficiar a una minoría de jugadores en línea con un riesgo particular de daño. Las personas que tienen problemas con el juego tienen más probabilidades de [usar varias cuentas en línea](#) y [eludir las restricciones de la cuenta](#)
-

al pasar a otro operador, por lo que esperamos que cualquier protección mejorada tenga una relevancia particular para limitar el daño sufrido por este grupo.

También habrá costos de implementación para la industria.

Protocolos de verificación

54. Dado el riesgo de daño asociado con los juegos de azar (especialmente para los niños) y la sensibilidad de los datos almacenados en las cuentas de juegos de azar en línea, es importante que quienes acceden a las cuentas y la facilidad para apostar sean verificados como titulares de la cuenta.

55. En abril de 2019, la Comisión reforzó las reglas, requiriendo en línea operadores para verificar la edad y la identidad de un cliente antes de permitirle depositar fondos, participar en juegos gratuitos o apostar con sus propios fondos o fondos de bonificación. Estas nuevas reglas han impedido de manera efectiva las apuestas ilegales en línea por parte de menores de edad utilizando los propios detalles de un niño o identidades inventadas. [Investigación de la Comisión de Juegos de Azar](#) muestra que menos jóvenes de 11 a 16 años experimentan el juego en línea en comparación con otras formas de juego. Sin embargo, [el 5% de los jóvenes de 11 a 16 años](#) informaron usar las cuentas de los padres y/o tutores para jugar en sitios web de apuestas o hacer apuestas en línea con su permiso, lo que puede ser difícil de evitar desde una perspectiva regulatoria.

56. Vemos un gran potencial en la provisión de tecnologías de identidad digital para impulsar un mayor progreso en esta área y para una gama de otros productos restringidos por edad. El gobierno está trabajando para [establecer un estándar de referencia común](#) que asegure verificaciones de identidad confiables y consistentes y el intercambio de atributos y permite la interoperabilidad de las tecnologías de identidad digital. La Comisión de Juegos de Azar continuará monitoreando ese mercado y considerará dónde y cuándo podría aprovecharse para promover los objetivos del gobierno para el sector del juego, incluida la prevención del juego de menores. Mientras tanto, hay otros controles que se pueden explorar.

57. Específicamente, actualmente no existen disposiciones para verificar que el pago la información utilizada por los jugadores en línea coincide con la identidad del titular de la cuenta. Esto da lugar a al menos dos problemas distintos, cada uno de los cuales presenta riesgos:

- Las personas pueden abrir una cuenta a nombre de otra persona y apostar con sus propios fondos; y
- Las personas pueden usar la información de pago de otra persona por su cuenta.

58. La primera deja abierta la posibilidad de que las personas continúen jugando cuando su cuenta legítima ha sido restringida, ya sea por el propio jugador (por ejemplo, debido a herramientas de autoexclusión o compromiso previo), o por el operador (por ejemplo, debido a riesgos de juego comerciales o más seguros).

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

Cuando las restricciones son para proteger contra daños, cualquier elusión por parte del cliente puede exacerbar el riesgo.

59. Del mismo modo, permitir que los jugadores usen los fondos de otra persona (como amigos, familiares, empresas o posibles víctimas de robo) conlleva riesgos claros, ya que los operadores no pueden determinar fácilmente si los fondos se están usando con o sin permiso. También puede haber riesgos regulatorios en varias áreas críticas, incluidas las evaluaciones de riesgos financieros, el cumplimiento de las normas contra el lavado de dinero y la prevención del juego ilegal entre menores. Reconocemos que el robo de identidad o el robo de fondos es un asunto penal, y las pruebas que recibimos, incluso de una organización policial, demostraron el daño significativo que esto puede infligir y que inflige tanto al jugador como a otros afectados.

La protección contra este riesgo a través del cambio regulatorio beneficiará a ambas partes y reducirá la carga sobre los servicios públicos.

60. Estos riesgos han sido reconocidos por el regulador durante algún tiempo. Como parte de su consulta más amplia de 2019 sobre [edad y verificación de identidad](#) procedimientos en línea, la Comisión de Juegos de Azar propuso exigir a los operadores en línea que verifiquen que la información de pago coincida con la identidad del titular de la cuenta. A pesar del apoyo de los consumidores y algunos licenciatarios, la propuesta no era técnicamente factible en ese momento, ya que los minoristas en línea no podían acceder a los detalles verificados del titular de la tarjeta al procesar un pago.

61. Sin embargo, [la respuesta de la Comisión](#) señaló que las nuevas normas de pago se esperaban y podrían traer capacidades de verificación mejoradas para los comerciantes que procesan pagos. La Comisión se comprometió a revisar este problema, una vez que la segunda Directiva de Servicios de Pago (PSD2)/Regulaciones de Servicios de Pago entrara en vigor y los comerciantes cumplieran con la Autenticación Fuerte de Clientes (SCA). SCA ahora ha entrado en vigor por completo, por lo que las transacciones de comercio electrónico basadas en tarjetas que no cumplan con los requisitos ahora deben rechazarse.

Nuestras conclusiones

62. Con las nuevas regulaciones de pago ahora en vigor, la Comisión puede volver a evaluar este tema y determinar si los nuevos requisitos para los licenciatarios podrían estar justificados para abordar los riesgos identificados anteriormente. Dada la variedad y la complejidad técnica del sector de los pagos, la Comisión trabajará con las organizaciones pertinentes para ayudar a comprender el problema y evaluar si los nuevos requisitos son apropiados. La Comisión consultará antes de introducir nuevos controles que considere justificados.

63. Además, reconocemos los riesgos más amplios que plantean las personas intentar apostar en línea utilizando los datos de otra persona, y que esto podría socavar la detección de daños, la autoexclusión y la edad legal

restricciones Todos los operadores deben explorar continuamente cómo pueden mitigar aún más estos riesgos a través de nuevas tecnologías o procedimientos. Por ejemplo, acogemos con satisfacción los pasos dados por algunos operadores para introducir medidas de seguridad mejoradas, como la autenticación multifactor.

Impacto esperado

64. Si bien no podemos anticiparnos a los resultados de la revisión de la Comisión de Juegos de Azar, el fortalecimiento de los procedimientos de verificación de las cuentas de juegos de azar (por ejemplo, mediante la comparación de la información de pago) debería generar beneficios para todas las partes. Esto reduciría la oportunidad de que aquellos que experimentan problemas con el juego exacerben el daño al evitar controles de juego más seguros y limitar el alcance del daño potencial para otros afectados. Para los operadores, obligaciones más claras y una mayor confianza en la identidad del usuario de la cuenta respaldarán una prevención de daños más efectiva, al tiempo que cerrarán los riesgos de cumplimiento en torno a la prevención del juego ilegal de menores y la debida diligencia contra el lavado de dinero. Cualquier consulta futura de la Comisión de Juegos de Azar considerará el riesgo de consecuencias no deseadas.

1.3 Diseño más seguro

65. Si bien confiamos en que el sistema de nivel de cuenta basado en datos las protecciones se han mejorado y se pueden mejorar aún más, también notamos que es principalmente reactivo; En gran medida, las intervenciones solo se activan cuando se han detectado al menos algunos signos de comportamiento de juego potencialmente preocupante. Por lo tanto, vemos el mérito de reducir la dependencia de los sistemas de reducción de daños basados en cuentas a través de medidas universales para hacer que el entorno de los juegos de azar en línea sea más seguro para todos los participantes, con un enfoque particular en los productos en sí mismos y en cómo están diseñados.

Productos más seguros

66. En octubre de 2021, la Gambling Commission introdujo [nuevas reglas específicamente para los juegos de tragamonedas en línea](#) para limitar ciertas características asociadas con un mayor riesgo de juego dañino. Por ejemplo, las reglas limitaban la velocidad de juego de las tragamonedas a 2,5 segundos por tirada, prohibían las pérdidas disfrazadas de ganancias y prohibían funciones que aumentaban la intensidad del juego o daban la ilusión de control, como 'paradas repentinas', 'modos turbo' y funcionalidad que permite el juego automático o permite el juego simultáneo en múltiples juegos de tragamonedas. Las tragamonedas también deben mostrar el dinero y el tiempo gastado durante una sesión.

67. La evidencia preliminar sugiere que estos controles están teniendo un impacto positivo en el comportamiento del consumidor. La Gambling Commission publicará una evaluación de los impactos clave en el comportamiento del consumidor en la primavera de 2023. Mientras tanto, el Betting and Gaming Council (BGC) nos ha proporcionado una información informal

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

evaluación de algunas de las medidas adoptadas [voluntariamente por la mayoría de los operadores en septiembre de 2020](#). Siguiendo las nuevas reglas, BGC encontró que los intervalos de giro promedio aumentaron en un 12 % (de 6,3 segundos por giro a 7,1 segundos), mientras que la cantidad de giros más rápidos que 3 segundos se redujo en un 92 %. La cantidad promedio apostada por jugador por día cayó un 20 %, mientras que la pérdida total promedio por jugador por día cayó un 35 %, de 51 peniques a 33 peniques. También hubo reducciones notables en la duración promedio de la sesión, los giros por sesión y la proporción de sesiones que duraron más de 1 hora. Estos indicadores informados no se pueden usar para inferir directamente reducciones en el daño, pero sí sugieren una moderación en el juego provocada por los cambios.

68. Actualmente no existen controles específicos comparables sobre otros productos en línea.

Es poco probable que esta disparidad sea proporcional al riesgo que otros productos, en particular algunos juegos de casino, representan para los consumidores. Por ejemplo, la ruleta en línea comparte algunas similitudes estructurales con las tragamonedas en línea al ser un juego de casino generador de números aleatorios que permite un juego relativamente rápido, intenso y repetitivo. De particular preocupación, hemos escuchado que algunos operadores ofrecen "ruleta rápida" con velocidades de giro muy rápidas (comparables a las tragamonedas) lo que aumenta la frecuencia de las apuestas y, por lo tanto, la intensidad de la experiencia de juego.

69. La mayoría de los que respondieron a la solicitud de pruebas discutieron los controles de productos en el contexto de los límites de las características estructurales, por ejemplo, los límites de la apuesta y la velocidad del juego. Algunos encuestados de la industria los consideraron mal enfocados, ya que se aplicarían a todos los consumidores, incluidos aquellos que no sufrieron daños, por lo que abogaron por un mayor énfasis en las protecciones dirigidas a las cuentas individuales que muestran signos de riesgo. Sin embargo, como señaló un grupo de expertos, los estándares mínimos razonables son, de hecho, una intervención dirigida, ya que evitan el juego intencionalmente dañino o riesgoso, pero no afectan la forma en que la mayoría de las personas usan los productos en línea.

70. Algunas partes interesadas propusieron un régimen ampliado de prueba de productos previo al lanzamiento en el que cada nuevo juego se probaría para evaluar su potencial para causar daño. Sin embargo, no estamos convencidos de que los modelos teóricos existentes para medir el riesgo de un producto sean lo suficientemente detallados como para proporcionar información significativa y comparaciones entre la variedad de productos disponibles en línea, y este enfoque corre el riesgo de dar una falsa confianza al público de que solo los juegos de apuestas "seguros" son permitidos. También debemos considerar los costos regulatorios asociados con las pruebas individuales de cada producto contra potencialmente docenas de parámetros. Según se informa, un operador importante introdujo más de 6000 juegos nuevos en un período de 6 años, y hay más de 20 000 productos existentes.

Nuestras conclusiones

71. Siguiendo el trabajo de la Gambling Commission sobre tragamonedas en línea, creemos que también se deben considerar otros productos con miras a establecer un sistema coherente de estándares de diseño de productos más seguros.

Dado que la mayoría de las características asociadas con un mayor riesgo de juego dañino son consistentes en varios productos, estos estándares deben ser independientes del tipo de juego cuando sea posible, pero en ocasiones pueden ser necesarias excepciones o disposiciones a medida. Esto evitará la duplicación del trabajo anterior en el diseño de tragamonedas en línea, reducirá la complejidad innecesaria en nuestro marco regulatorio y mantendrá la flexibilidad para futuras innovaciones de productos, al mismo tiempo que reducirá de manera eficiente las innovaciones dañinas en el diseño de juegos.

72. Por lo tanto, la Comisión de Juegos de Azar se basará en su trabajo sobre las reglas de diseño de tragamonedas en línea y considerará los códigos de diseño más amplios para otros productos en línea. Por ejemplo, la Comisión considerará los límites en la velocidad de juego para reducir la inmersión y las pérdidas rápidas, se podrían eliminar características intensificadoras como el juego simultáneo de múltiples juegos y se podría exigir información en tiempo real sobre las pérdidas de sesión y el tiempo jugado.

La Comisión ahora desarrollará los detalles y consultará sobre actualizaciones específicas a los estándares técnicos remotos. Este trabajo se basará en particular en la [evaluación prevista por la Comisión de los cambios realizados en las tragamonedas en línea](#). A más largo plazo, los cambios de la Comisión de Juego en la metodología de prevalencia y participación proporcionarán una evaluación más detallada de las tendencias de juego problemático en toda la cohorte de jugadores de tragamonedas en línea para respaldar la evaluación.

Impacto esperado

73. Ningún producto puede ser nunca completamente 'seguro' ya que todos los juegos de azar conllevan un elemento de riesgo. Sin embargo, las nuevas reglas se esforzarán por hacer que los juegos sean intrínsecamente más seguros en todo el sector, mientras dejan espacio para que los operadores continúen innovando y desarrollando juegos que los clientes quieran jugar. La Comisión, por supuesto, continuará monitoreando el impacto de los cambios posteriores a la implementación y podría realizar más actualizaciones si fuera necesario.

74. Esperamos que estos cambios tengan costos para el sector. En primer lugar, habrá costos de desarrollo asociados con la eliminación de ciertas funciones o la eliminación completa de juegos que no pueden cumplir con ningún estándar nuevo. También es probable que los juegos más lentos y menos intensos generen menos ingresos que los juegos actuales (sujeto al cambio de reglas preciso), pero, en nuestra opinión, harán que la oferta de productos de juego sea más sostenible en lugar de depender de prácticas potencialmente dañinas para mantener a los clientes comprometidos.

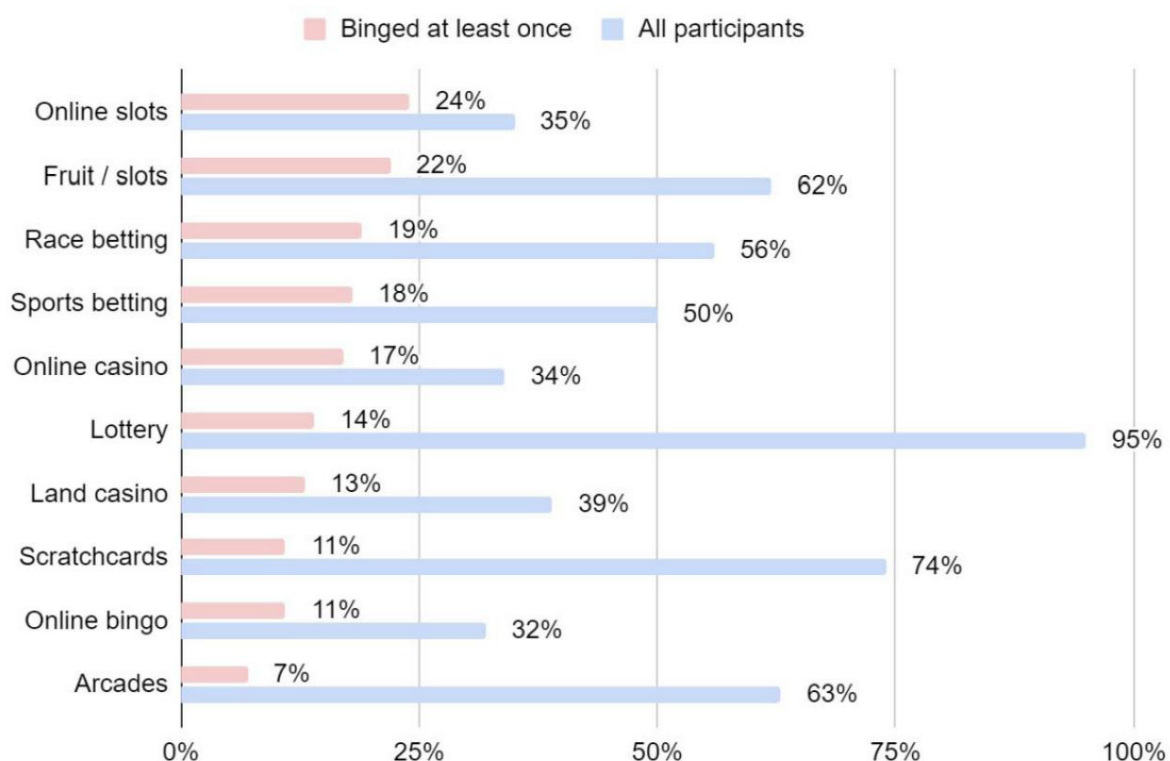
La Comisión seguirá considerando el impacto a través de su consulta.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

Límites de apuesta

75. Además de las características estructurales discutidas anteriormente, el tamaño de la apuesta puede ser un determinante clave de las pérdidas y los daños relacionados con el juego. Actualmente no existen límites legales sobre la cantidad que las personas pueden apostar en cualquier producto en línea. Esto contrasta con el sector presencial, en el que las máquinas de juego electrónicas (que ofrecen juegos que, por lo demás, son similares a algunos productos de juegos en línea) están sujetas a límites de apuestas y premios establecidos en la legislación. No existen límites de apuestas legales en otras formas de apuestas en persona, como los juegos de mesa de casino o las apuestas extrabursátiles.
76. Como se indicó anteriormente, la Comisión revisará las disparidades existentes en controles de productos entre tragamonedas y productos que no son tragamonedas. Sin embargo, se ha argumentado que las apuestas ilimitadas en los juegos de tragamonedas en línea son particularmente problemáticas debido a la naturaleza del juego de tragamonedas y su creciente popularidad, como se ve en los datos mensuales de operadores recopilados por la Comisión de Juegos de Azar . desde el inicio de la pandemia de COVID-19.
77. Más que cualquier otro tipo de producto en línea, las tragamonedas están asociadas con actividad de juego, e incluso con las nuevas reglas de diseño de la Comisión tienen una serie de características estructurales asociadas con el daño. Las tragamonedas en línea están asociadas con las pérdidas promedio más altas por cliente activo de cualquier producto en línea y el GGY derivado de las tragamonedas se concentra en una minoría de grandes consumidores, con el 1% de las cuentas proporcionando más del 40% de las tragamonedas GGY . Más del 70% de las sesiones de juego en un solo tipo de producto que duró más de 3 horas se encontraban en las tragamonedas, y las tragamonedas tenían la mayor proporción de jugadores (5,5 %) que alguna vez jugaron durante más de tres horas. Además, la investigación de la Comisión sobre por qué los consumidores juegan encontró que del 14 % de los jugadores del último mes que reportaron juegos compulsivos, el 24 % lo había hecho en las tragamonedas en línea, más que en cualquier otra actividad de juego, incluidos los juegos de casino en línea (Figura 7 a continuación).

Figura 7: Tasas de compromiso y comportamiento de atracones entre los jugadores que informaron atracones de apuestas



Fuente: [Comisión de Juegos de Azar](#) (Parte 2 - Estados calientes y apuestas compulsivas)

78. También hay evidencia más directa de una asociación entre las tragamonedas en línea y el daño. De todas las actividades de apuestas en línea y físicas, las tragamonedas en línea fueron el producto más utilizado por los [pacientes del Servicio Nacional de Tratamiento de las Apuestas](#) en 2021/22; El 38,1% había [participado](#) en tragamonedas en línea en comparación con el 11,7% para juegos de casino remotos y el 16,7% para máquinas de juego en casas de apuestas.

79. Dada esta evidencia de riesgo particular, hubo una discusión significativa en respuestas a nuestra solicitud de evidencia sobre el caso de un límite de apuesta en las tragamonedas en línea. Las respuestas de la industria fueron mixtas y muchos cuestionaron el vínculo entre los niveles de participación y el daño. Un operador señaló que el 41% de sus clientes que fueron señalados por su algoritmo como en mayor riesgo de sufrir daños tenían una participación promedio en las tragamonedas de menos de £0.25. Cuando los encuestados de la industria reconocieron que los límites de participación podrían ayudar a reducir el daño, algunos argumentaron que deberían ser una intervención personalizada, basada en las circunstancias de un individuo, mientras que otros informaron que ya habían implementado límites universales.

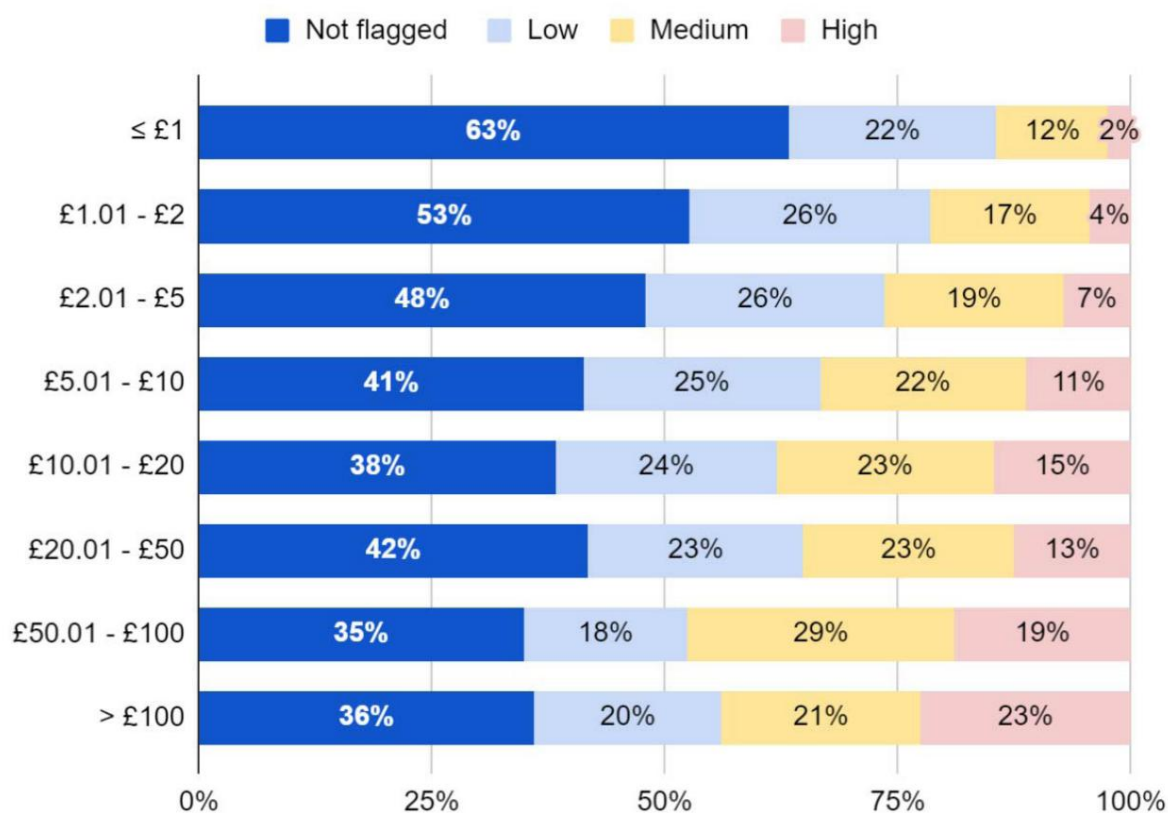
80. Entre los encuestados fuera de la industria, hubo un amplio consenso en que se necesitan límites de participación en las tragamonedas. Muchos propusieron un límite fijo de £2 para alinearse con la apuesta máxima para las máquinas B2 y B3. Sin embargo, algunas máquinas B1 identificadas en los casinos (límite de apuesta de £ 5) como una comparación más relevante para

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

tragamonedas en línea. Si bien los espacios fueron la principal preocupación, algunos grupos de campaña, proveedores de tratamiento y expertos por experiencia sintieron que se necesitaban límites más amplios. Esto se extendió principalmente a los juegos de casino generados por números aleatorios, pero algunas presentaciones argumentaron que las apuestas también deberían incluirse.

81. Para respaldar nuestra consideración de este problema, la Comisión de Juegos de Azar emitió una [solicitud de datos a la industria en abril de 2021](#) para entender el juego del mundo real con tragamonedas en línea. Descubrió que la gran mayoría de las apuestas en tragamonedas son de bajo valor, con más del 87 % de las apuestas en tragamonedas de hasta £1, el 96 % hasta £2 y el 99 % hasta £5. Del mismo modo, las apuestas de alto valor son muy raras, con apuestas superiores a £10, £20 y £50, respectivamente, que representan el 0,3 %, el 0,1 % y el 0,01 % de todas las apuestas colocadas. Sin embargo, algunos operadores señalaron que si bien los giros en niveles más altos son relativamente poco comunes, los jugadores individuales a menudo varían sus apuestas. Un operador dijo que al menos una vez al año, el 11% de sus jugadores de tragamonedas eligen apostar £10 o más en un solo giro y el 6% apuesta más de £20. Desde que se cerró la convocatoria de pruebas, también nos han dicho que el 35 % de los clientes apuestan más de 2 £ al menos una vez un año.
82. La solicitud de datos de abril de 2021 buscó particularmente comprender la asociación entre el comportamiento de participación y el daño (medido a través del puntaje de riesgo asignado por el operador como el mejor proxy disponible; consulte la [Figura 8 a continuación](#)). En todos los grupos de riesgo, la mayoría de las apuestas se realizan a valores bajos: de todas las apuestas realizadas por cuentas de riesgo alto y medio, el 87 % y el 93 %, respectivamente, estaban por debajo de £2. No obstante, las cuentas marcadas como de alto y medio riesgo representan una mayor proporción de participaciones en bandas de participación de mayor valor. Por ejemplo, las cuentas de riesgo alto y medio colocaron el 37,4 % de las apuestas por encima de £10, lo que, dado que solo el 2,4 % de los jugadores fueron marcados como de riesgo medio o alto, destaca su sobrerrepresentación entre los jugadores de alto riesgo.
83. Sin embargo, esta sobrerrepresentación no es necesariamente evidencia de que hay mucho en juego que causa daño. Los puntajes de riesgo de la cuenta están determinados por las actividades en todos los productos, no solo por las tragamonedas en línea. Además, un gran número de personas marcadas como que exhiben riesgo no es necesariamente algo malo, ya que puede demostrar la proactividad de los operadores para identificar e investigar signos de riesgo y potencialmente intervenir. Finalmente, todos los operadores considerados en esta solicitud de datos tienen diferentes enfoques para asignar puntajes de riesgo, por lo que los hallazgos variarán según el operador. Los operadores que ponderan mucho su puntuación de riesgo por el tamaño de la apuesta fueron deliberadamente excluidos del análisis para evitar dar la falsa impresión de una correlación lineal positiva.

Figura 8: % de giros por tamaño de apuesta y puntuación de detección de daños evaluada por el operador



Fuente: [Comisión de Juegos de Azar Solicitud de datos de abril de 2021](#)

Nuestras conclusiones

84. Si bien la evidencia de una relación causal clara es limitada, existe

evidencia suficiente de una asociación entre una mayor participación en las tragamonedas y los riesgos de daño identificados para justificar una acción de manera preventiva como parte del paquete más amplio de protecciones. La Comisión de Juegos de Azar también aconseja al gobierno que busque un límite de participación para los productos de tragamonedas en línea.

85. Vimos evidencia de que algunos juegos de tragamonedas en línea actualmente permiten apuestas de hasta £500 por ciclo de juego de 2,5 segundos, que es muchos órdenes de magnitud mayor que cualquier producto de juego electrónico en el sector físico. Si bien las apuestas en tragamonedas en línea en este nivel son raras, consideramos que la oportunidad de perder hasta £ 500 cada 2.5 segundos (a pesar de los beneficios potenciales para el jugador en cada apuesta) presenta un riesgo de daño irrazonablemente alto, al tiempo que limita la ventana de tiempo para la autorreflexión del jugador o la acción del operador para intervenir antes de que ocurra un daño financiero potencialmente duradero. Cuando se permitieron apuestas de hasta £ 100 en máquinas de juego B2, [la investigación mostró que](#) los jugadores con problemas colocaban apuestas más altas de manera desproporcionada y usaban la apuesta máxima con más frecuencia. La apuesta máxima también se relacionó con [mayores pérdidas y sesiones más largas](#).

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

86. Hemos considerado el potencial de un límite 'escalonado' o 'inteligente' en las apuestas, que aprovecharía al máximo la naturaleza basada en cuentas de los juegos de azar en línea para que los límites pudieran ajustarse en función del perfil de riesgo de cada individuo. Sin embargo, esto se basaría en formas sólidas y confiables de identificar a quienes están y no están en riesgo de sufrir daños al acceder a apuestas más altas. Dados los próximos cambios más amplios en las protecciones basadas en cuentas consideradas anteriormente, no consideramos que dicha segmentación de clientes sea todavía una protección suficientemente establecida para controlar el acceso a participaciones más altas. Además, un sistema escalonado de límites de participación requeriría una legislación primaria para implementarse de manera efectiva. Dada la importancia de una acción rápida y precautoria en esta área, nos proponemos, en cambio, buscar cambios en los que el gobierno pueda avanzar más rápidamente.
87. Por lo tanto, introduciremos un límite de apuesta para los juegos de tragamonedas en línea que se fijará para todos los clientes. Los límites de apuesta ya aplicados a las máquinas de juego electrónicas en el sector presencial podrían ser un buen punto de partida. Sin embargo, adoptar un enfoque equitativo para la regulación de productos debe tener en cuenta el sistema más amplio de protecciones en línea.
- Por ejemplo, la oportunidad de monitorear el juego en línea basado en datos puede justificar un límite más alto para los productos en línea que en entornos físicos relativamente anónimos. Por lo tanto, consultaremos en el verano de 2023 sobre un límite de apuesta para tragamonedas en línea de entre £2 y £15. Además, reconocemos que los adultos jóvenes pueden ser particularmente susceptibles al daño del juego; consulte [la sección 5.4](#). Sobre esa base, también consultaremos sobre un límite preferido de £ 2 para personas de 18 a 24 años.
88. En nuestra opinión, la evidencia actualmente no respalda los límites de participación en productos de apuestas o juegos que no sean tragamonedas. Aparte de la evidencia de que estos productos presentan un menor riesgo para los consumidores, también fue evidente que los límites de participación pueden ser menos efectivos para prevenir daños que los controles sobre otras características estructurales (que se abordan a través de las medidas descritas anteriormente). Por ejemplo, casi todas las iteraciones de otros productos tienen oportunidades de apuesta menos frecuentes que la velocidad de giro promedio de 7 segundos para las tragamonedas en línea (el promedio para la ruleta en línea es de 21 segundos). Además, el tamaño de la apuesta puede tener un papel funcional más directo en el juego sin tragamonedas en comparación con las tragamonedas, por ejemplo, en la ruleta, donde una apuesta de apuestas más altas se puede dividir entre diferentes áreas, modificando la tasa de retorno para el jugador y el riesgo de pérdidas. También se estima que los límites de participación tendrían un impacto muy significativo en la viabilidad de los productos que no son tragamonedas. La Fundación Mercado Social informó que la investigación de Morgan Stanley estimó que un límite fijo de apuesta de £2 para todos los productos de casino que no sean tragamonedas reduciría el GGY de esos productos en el sector con licencia en un 92 %. Tal escenario sugeriría un riesgo inaceptablemente alto de desviación hacia el sector sin licencia.

Impacto esperado

89. El impacto de un límite de apuesta en las tragamonedas en línea variará según los controles precisos introducidos. Morgan Stanley y [NERA Consultoría Económica](#) han estimado respectivamente que un límite fijo de £2 en las tragamonedas en línea reduciría el GGY de las tragamonedas en línea en un 22 % y un 23 %, pero parte de esto podría trasladarse a otros productos de juegos en línea. Los consumidores también pueden ajustar su comportamiento de apuestas siguiendo los cambios, por ejemplo, aumentando el volumen de apuestas de menor valor. Hemos realizado nuestra propia estimación y proyectamos que un límite universal establecido en £ 8,50 (como el punto medio de nuestra consulta) reduciría las tragamonedas en línea GGY entre £ 135 millones y £ 185 millones. Hay más detalles en el [Anexo A](#), y se publicará una evaluación de impacto completa junto con nuestra futura consulta detallada.

1.4 Consumidores empoderados

90. De acuerdo con el trabajo del gobierno en varios otros sectores, los jugadores deben ser consumidores informados que reciban apoyo para tomar decisiones de compra consideradas y luego empoderados para administrar sus propios gastos a través de controles centrados en el jugador.

Herramientas centradas en el jugador

91. Como se describe en [la sección 1.1](#) anterior, los jugadores en línea ya tienen acceso a un gama de herramientas para ayudarlos a controlar el tiempo y el dinero que gastan en el juego y existen reglas que rigen su uso (por ejemplo, los aumentos del límite de depósito deben demorar al menos 24 horas para que entren en vigencia). Sin embargo, la aceptación de tales herramientas es baja. Si bien las estimaciones varían, los datos de la Comisión de Juegos de Azar sugieren que los límites financieros solo los utiliza el [11 % de los jugadores en línea](#). (aunque algunas pruebas que se nos han presentado sugieren que la aceptación es mayor entre los que más gastan), y solo una pequeña minoría hace uso de otros límites como los tiempos de espera (5 %) o las verificaciones de la realidad (6 %). En el año estudiado en [Patrones de Juego](#), El 21,5% de las cuentas establecieron límites de depósito y muchas menos utilizaron otras herramientas.

92. Sin embargo, existe un creciente cuerpo de evidencia de que estas herramientas pueden empoderar efectivamente a los consumidores. Por ejemplo, un [estudio académico](#) encontró que la mayoría de los que usaban límites de depósito (72.8%) estaban satisfechos con la herramienta y generalmente los usaban como una forma de ejercer control sobre su comportamiento y limitar el gasto. Un operador dirigió la presentación a nuestra solicitud de evidencia y sugirió que el 25 % de las personas redujeron sus gastos de juego después de establecer un límite de depósito, en comparación con el 6 % que aumentó su juego.

93. La mayoría de las partes interesadas apoyaron la mejora de la eficacia de las herramientas previas al compromiso, aumentando su aceptación y desarrollando potencialmente una mayor gama de herramientas para atender diversas necesidades. Sin embargo, varios proveedores de tratamiento,

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

Las organizaciones benéficas y las personas con experiencia personal enfatizaron en su evidencia que existen límites en el papel que pueden desempeñar las medidas que dependen de la responsabilidad personal para abordar el daño a quienes padecen una adicción al juego. Argumentaron que tales herramientas pueden imponer demasiada responsabilidad al jugador individual y, por lo tanto, es poco probable que sean efectivas para quienes están atrapados en una adicción, e incluso pueden resultar contraproducentes al aumentar la culpa de quienes participan en juegos de azar dañinos.

94. Recibimos algunas pruebas sobre cómo se podrían mejorar las herramientas para aquellos que usalos, usalos a ellos. Por ejemplo, los límites financieros son la herramienta más utilizada, pero se pueden establecer en niveles que claramente están más allá de los medios de la mayoría de los jugadores y, por lo tanto, es poco probable que mitiguen el daño. La investigación Patterns of Play encontró que [más de un tercio](#) de los límites de depósito se establecen en exceso de £ 50,000 de gasto mensual, mientras que la evidencia más reciente presentada por las partes interesadas de la industria muestra que incluso si los patrones actuales son menos extremos, una proporción significativa de los límites continúa estableciéndose en niveles que es poco probable que protejan materialmente [contra daños financieros](#). [dañar](#). El [equipo de información sobre el comportamiento](#) también ha llevado a cabo una importante investigación en esta área, y sus hallazgos sugieren que las mejoras en el diseño podrían facilitar que los consumidores establezcan límites más apropiados para sus circunstancias. Por ejemplo, cuando las opciones predeterminadas en los menús desplegable de las herramientas de límite de depósito se redujeron de denominaciones en miles de libras a denominaciones de hasta £250 (junto con un cuadro de texto libre para establecer límites más altos), [el límite promedio](#) establecido por los consumidores se redujo [en 45%](#). Del mismo modo, cuando se presentó un cuadro de texto libre que invitaba a la reflexión, el límite de depósito promedio establecido por los clientes se redujo en un 46%. El diseño de la plataforma [también se ha identificado como un factor relevante](#) y una [auditoría reciente de operadores en línea populares](#). Las ofertas promocionales encontradas a veces se anunciaban junto con la página web de administración de juegos de apuestas. Esto podría ser una distracción inapropiada en un momento en que los clientes intentan reflexionar sobre los
95. Otro tema en las presentaciones fue que estas herramientas solo son efectivas si las personas las usan, y se debe mejorar su aceptación. Se compartió con nosotros una investigación que encontró que el 69% de aquellos que sufrieron daños financieros por el juego no habían establecido un límite, a pesar de tener una idea de la cantidad que estaban dispuestos a perder. En relación con esto, los estudios han demostrado que una proporción relativamente pequeña de jugadores acceden a las declaraciones de actividad (que resumen la actividad de juego reciente de un cliente, incluido el gasto). Un [estudio de jugadores noruegos](#) encontró que el 34% accedió a una declaración de actividad cuando se le notificó que estaba disponible, [mientras que otro estudio](#) encontró que tan solo el 10% de los jugadores australianos lo habían hecho (aunque no están disponibles constantemente en las plataformas de juego australianas). La evidencia académica ha demostrado que [los jugadores en línea pueden tener dificultades para mantener un registro preciso de sus gastos](#), sugiriendo que muchos podrían beneficiarse de declaraciones de actividades objetivas y límites financieros previamente establecidos en lugar de un presupuesto puramente interno durante y entre sesiones. Esto ha sido respaldado por [una investigación del gobierno](#) australiano. El equipo de Behavioral Economics que descubrió que el intercambio proactivo de

las declaraciones de actividad, presentadas en un formato fácil de usar, podrían ayudar a los clientes a gastar menos. Los operadores de juegos de azar en Australia ahora deben proporcionar dichas declaraciones de actividad a los clientes mensualmente y existe una [guía](#) establecer cómo se debe presentar la información.

96. Los que respondieron a la convocatoria de pruebas ofrecieron una serie de propuestas sobre cómo se podría aumentar la adopción de estas herramientas en Gran Bretaña. Un número citó un informe de [Revealing Reality](#) que proporcionó información sobre cómo se puede normalizar el uso de controles de juego más seguros como medida preventiva, usando la analogía de un cinturón de seguridad para mostrar los beneficios que esto podría traer. De manera similar a los cinturones de seguridad, la normalización del uso de límites de depósito, declaraciones de actividad u otras herramientas no debería afectar a aquellos que juegan dentro de su presupuesto elegido y, al mismo tiempo, mitigar el riesgo de daño en los casos en que las personas hayan perdido el control o la pista.

Con respecto a los límites de depósito específicamente, varios encuestados, incluidos algunos operadores, propusieron exigir a todos los clientes que establezcan su propio límite como condición para jugar en línea. Otros sintieron que los límites de depósito deberían ser de 'exclusión voluntaria', donde las cuentas tienen un límite establecido por defecto que se puede eliminar o aumentar a discreción del jugador. Un estudio reciente del [Behavioural Insights Team](#) sugirió que este modelo puede respaldar un uso mayor y más significativo de las herramientas de establecimiento de límites financieros, pero es probable que sea beneficiosa una mayor investigación, incluso en un entorno de juego del "mundo real".

Nuestras conclusiones

97. De acuerdo con el consejo de la Comisión de Juegos de Azar, creemos que el jugador

Se pueden fortalecer los controles centrados, como las herramientas de compromiso previo y las declaraciones de actividad. La Comisión consultará sobre exigir a los operadores que mejoren estas herramientas, por ejemplo, haciendo obligatorio el establecimiento de límites de depósito para todos los clientes en la creación de la cuenta y completando previamente el límite con un valor predeterminado razonable. También es posible que se mejoren otras herramientas, como la provisión de información clara sobre las pérdidas anuales y/o de por vida de la cuenta, por ejemplo, haciéndolas más accesibles. La Comisión explorará esto más a fondo a través de una consulta para considerar las mejores prácticas en el diseño y uso de herramientas centradas en el jugador antes de ordenar la implementación.

Impacto esperado

98. Los operadores en línea ya deben proporcionar a los clientes herramientas de establecimiento de límites, por lo que usarlos para obtener un mejor efecto puede ser una intervención de bajo costo y escalable para ayudar a prevenir que ocurran daños. Ajustar la forma en que se brindan, por ejemplo, con opción de exclusión voluntaria o con el aporte de la ciencia del comportamiento, se basa gradualmente en los requisitos existentes, lo que esperamos reduzca los costos de implementación para la industria.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

99. Las herramientas previas al compromiso pueden reducir significativamente el daño para algunos y, en general, es poco probable que causen problemas a otros. Una [revisión de la literatura internacional reiteró hallazgos anteriores de](#) que su impacto en los niveles de daño del juego está limitado por la baja aceptación, pero agregó que hay evidencia prometedora de que exigir a los clientes que usen herramientas de compromiso previo de forma obligatoria tendría un impacto más pronunciado en el daño. Se extrajeron conclusiones similares en [una revisión separada](#), mirando holísticamente la política de juego y la [base de evidencia en torno a las estrategias de reducción de daños en el juego](#).

Mejora de los bloques de transacciones

100. La mayoría de los principales bancos de consumo ofrecen herramientas de bloqueo de juegos de azar opcionales que evitan los pagos con tarjeta a las empresas de juegos de azar en función de su código de categoría comercial. Recientemente, otros en el sector de los servicios financieros, como los proveedores de pagos, han introducido bloques similares. Si bien sabemos que la mayoría de las personas que usan estas herramientas [no tienen una relación problemática con el juego](#), hemos escuchado repetidas pruebas de los enormes beneficios que ofrecen a quienes confían en ellos como parte de su conjunto de herramientas para dejar de jugar por completo. Sin embargo, las presentaciones de parlamentarios, proveedores de tratamiento y otros (si bien elogiaron el progreso significativo logrado hasta la fecha) han planteado preocupaciones de que existen formas de eludir estas herramientas, por ejemplo, mediante el uso de métodos de pago que no están cubiertos por el bloqueo.

101. Un método cada vez más común, que refleja las tendencias de la economía, es transferir dinero directamente a la cuenta de fondos del cliente de un operador. Un estudio encargado por un banco retador y presentado a DCMS después de la convocatoria de pruebas encontró que un tercio de los jugadores en línea han depositado fondos de juego a través de métodos de pago no basados en tarjetas, como transferencias bancarias, pero esto fue aún más común entre los más jóvenes o muy regulares. jugadores Sin embargo, a pesar de las expectativas de la mayoría de los usuarios, estos pagos no están cubiertos por la mayoría de los bloques de juego opt-in existentes.

Nuestras conclusiones

102. Ninguna herramienta de autoexclusión o abandono del juego por sí sola puede ser completamente eficaz para evitar que alguien que está decidido a jugar en línea lo haga. Por eso, la Comisión ha exigido la participación de los operadores en un plan nacional de autoexclusión, GAMSTOP, y por eso trabajamos con otros sectores para introducir una serie de medidas adicionales basadas en fricciones que pueden ayudar a quienes quieren dejar de jugar.

103. No obstante, se deben tomar medidas para fortalecer estas herramientas más amplias donde sea práctico y tecnológicamente factible. El Consejo de Apuestas y Juegos acordó trabajar con sus miembros y partes interesadas en el sector financiero para desarrollar una solución a este problema. Por ejemplo, un simple registro de la

los detalles de la cuenta (como el código de clasificación y el número de cuenta) utilizados por sus miembros para recibir depósitos de transferencias bancarias podrían proporcionarse a bancos y proveedores de servicios de pago y luego integrarse en bloques existentes para bloquear transferencias automáticamente. Esto ayudará a limitar las formas en que aquellos que han tomado la decisión de no gastar dinero en juegos de azar pueden hacerlo. Si la industria del juego no logra avanzar en esta iniciativa, exploraremos soluciones alternativas.

Impacto esperado

104. La gran mayoría de los depósitos de juegos de azar se realizan a través de tarjetas de débito, por lo que esto puede fortalecer solo marginalmente los bloqueos de transacciones, pero cualquier solución alternativa a las herramientas que ayudan a quienes se recuperan de los daños del juego podría ser particularmente problemática. Por lo tanto, esperamos que esta medida refuerce estos controles críticos y garantice a los operadores que no están aceptando fondos de cuentas bancarias con un bloqueo de juego activo.
105. Esperamos que el impacto en los operadores sea mínimo, especialmente si se sigue el modelo descrito anteriormente. Los operadores ya proporcionan los detalles de la cuenta a todos los clientes que desean realizar depósitos mediante transferencia bancaria, por lo que es poco probable que los detalles en sí sean confidenciales.

Restricción de cuentas ganadoras

106. Como cualquier otro negocio, los operadores de juego tienen derecho a actuar en sus intereses comerciales y responsabilidades de gestión, generalmente manifestadas en la limitación o denegación del servicio a determinados clientes. La práctica de no aceptar apuestas de aquellos que rutinariamente "ganan el libro" ocurrió mucho antes del crecimiento de los juegos de azar en línea, pero se ha vuelto mucho más sofisticada en la era digital. Muchos operadores en línea ahora usan herramientas de perfiles de consumidores basadas en datos para identificar y restringir cuentas que pueden no ser rentables, independientemente de si esto se debe a apuestas astutas o sospechas de trampas, conocimiento interno o fraude. Normalmente, estas restricciones adoptan la forma de restricciones de factor de apuesta, que limitan la cantidad máxima que un cliente puede apostar por debajo de la que se ofrece a otras cuentas de forma predeterminada.
107. Algunos de los que respondieron a la solicitud de evidencia consideraron que esta práctica era injusta para los apostadores exitosos y expresaron su preocupación de que va en contra del objetivo de otorgamiento de licencias de que el juego debe ser 'justo y abierto' y, por lo tanto, contribuye a la baja confianza general del público en la equidad y confiabilidad de los juegos de azar británicos. Algunos destacaron específicamente que las restricciones podrían llevar a las personas a apostar con operadores sin licencia o a usar ilegalmente cuentas de terceros (por ejemplo, a nombre de un familiar) para seguir apostando en el sector con licencia. Algunas presentaciones proporcionaron evidencia de que solo las cuentas de apuestas estaban restringidas (debido al elemento de habilidad) mientras que las cuentas de juegos estaban

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

generalmente se deja sin restricciones debido al retorno estadísticamente garantizado para los operadores. Esto fue criticado por permitir que los jugadores siguieran perdiendo, pero nunca ganando. Notamos que los intercambios de apuestas peer-to-peer y las apuestas grupales siguen estando disponibles para los apostantes restringidos, pero los encuestados destacaron que a las cuentas de intercambio se les puede cobrar una comisión alta sobre las ganancias, lo que se consideró particularmente injusto dado que los operadores no asumen responsabilidad por las ganancias entre pares. a las apuestas entre pares.

108. La mayoría de los que se involucraron en este tema alegaron que la restricción de ganar cuentas equivalían a un uso indebido de datos y seguimiento de comportamiento con fines comerciales dentro de sistemas aparentemente diseñados para prevenir fraudes o identificar juegos de azar dañinos. Sin embargo, algunos reconocieron que no se puede esperar que los operadores paguen sin cesar a los apostadores expertos o incluso profesionales, ya que esto inevitablemente aumentaría los costos para todos los clientes, por ejemplo, a través de peores probabilidades.
109. En general, nuestra evidencia es limitada sobre qué tan extendida está esta práctica. Si bien las estimaciones informales de los operadores sugieren que entre el 0,7 % y el 3 % de las cuentas activas están restringidas, los operadores tienden a usar 'restricción' para referirse a un retiro casi completo de los servicios en lugar de la restricción del factor de participación descrita anteriormente, por lo que es probable que la cifra real sea más alta.
110. Es evidente que algunos operadores pueden estar usando restricciones para minimizar el riesgo comercial con excesiva precaución. Por ejemplo, se informó que un cliente se limitó a una apuesta de £ 0,00, después de una ganancia de por vida de £ 38,33 en 180 apuestas. Según los informes, se restringió otra cuenta con una ganancia neta de £ 280 en 7 meses. Si bien no conocemos las circunstancias completas de estos casos, informes similares no son infrecuentes, y considerar estos casos junto con la práctica de aumentar los límites de apuestas para cuentas perdedoras crea la impresión de un mercado de apuestas en línea que existe solo para servir y maximizar las ganancias de perder clientes.
111. Observamos que otras jurisdicciones han tomado medidas para abordar este problema. La mayoría de los estados de Australia han introducido un requisito de "responsabilidad de apuesta mínima" para ciertos mercados deportivos. Sin embargo, la introducción de una obligación de servicio universal sería un paso muy inusual en Gran Bretaña, donde tales medidas generalmente solo se utilizan para garantizar el acceso a los [servicios básicos](#).
112. La Comisión de Juegos de Azar ha enfatizado anteriormente que no veía esto como un problema regulatorio en la mayoría de los casos, ya que no corresponde a un regulador ordenar cómo las empresas individuales administran sus responsabilidades comerciales. Sin embargo, los operadores están obligados a detallar los términos del servicio, que incluirían la posibilidad de aplicar restricciones de cuenta, de una manera fácil y accesible. Como parte del trabajo conjunto de la Comisión con la Autoridad de Mercados y Competencia, quedó claro (a través de los [compromisos de la CMA](#)) que si bien los licenciarios pueden administrar sus

exposición financiera a los jugadores individuales, no es apropiado eliminar o alterar unilateralmente sus obligaciones para proporcionar los beneficios sustantivos prometidos en virtud del contrato.

Nuestras conclusiones

113. Las empresas pueden tomar decisiones comerciales siempre que no discriminen sobre la base de características protegidas. Ser un apostador exitoso no es una característica protegida en la ley de discriminación.

También existen razones contractuales o de cumplimiento válidas para aplicar restricciones a algunas cuentas, por ejemplo, para evitar fraudes o trampas. Sin embargo, la cautela comercial excesiva corre el riesgo de llevar a los clientes al mercado negro, donde pueden estar expuestos a una variedad de riesgos.

114. Los operadores con licencia deben ser transparentes con los clientes, tanto al comienzo de la relación como durante todo el proceso, acerca de cómo, cuándo y por qué se puede restringir una cuenta, y asegurarse de que los clientes conozcan cualquier restricción antes de realizar una apuesta. Esto es consistente con las reglas de la Comisión sobre transparencia, y el regulador monitoreará el cumplimiento de los operadores en esta área.

Impacto esperado

115. Estamos reforzando las expectativas existentes con respecto a la necesidad de que los operadores brinden términos de servicio claros y transparentes a los consumidores. Tal transparencia respalda la confianza del consumidor en un mercado justo y abierto, y no debería generar nuevos costos para la industria o los consumidores.

Barreras artificiales a la elección del consumidor

116. Una preocupación bastante generalizada en las respuestas a la solicitud de pruebas de grupos de consumidores y particulares fue que la fricción se distribuye de manera desigual a lo largo del viaje del cliente de una manera que puede perjudicar a los consumidores. Los encuestados señalaron que los procesos que son comercialmente beneficiosos para el operador, como la creación de cuentas y el depósito de fondos, son relativamente sencillos en comparación con aquellos que son de mayor beneficio para los consumidores. En términos generales, los encuestados sintieron que no debería haber barreras innecesarias para que los jugadores tomen decisiones en su mejor interés.

117. En las respuestas se identificaron varias áreas específicas de preocupación, incluida la forma en que el diseño de las plataformas de juegos de azar en línea (la llamada 'arquitectura de elección') puede dificultar el acceso a herramientas o información destinada a ayudar a los consumidores a tomar decisiones informadas y más seguras sobre sus juego.

Por ejemplo, mientras que los operadores están [obligados a revelar información clave](#) sobre sus productos, un [estudio reciente](#) El examen de 350 juegos de ruleta ofrecidos por 26 operadores importantes sugiere que, en la práctica, puede ser muy oneroso para los usuarios acceder a ellos.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

En promedio, tomó 1.3 clics del mouse fuera del juego para navegar a la página de información del producto que generalmente contiene una gran cantidad de texto (2,078 palabras en promedio). Incluso entonces, la información del producto casi siempre se presenta en la fuente más pequeña y/o en el nivel más bajo de negrita en relación con el resto del texto en pantalla. No hay disposiciones específicas relacionadas con la forma en que se presenta la información en la pantalla, pero cuando un producto conlleva un riesgo subyacente de daño, lo mejor para el consumidor es que la información material sea lo más fácil posible de acceder y comprender. Los operadores pueden considerar [las mejores prácticas en torno a la prominencia de la información](#), recomendado en otros sectores para elevar los estándares en esta área.

118. A las partes interesadas también les preocupaba que rara vez haya una forma sencilla de cerrar una cuenta de juego en línea sin hablar con un representante de servicio al cliente.

Los jugadores suelen recurrir a la autoexclusión como una forma de cerrar una cuenta de juego, y la evidencia sugiere que esto es un [factor motivador para el 37 % de las autoexclusiones](#). La [autoexclusión no solo es un sustituto inadecuado para el cierre de la cuenta en la mayoría de las circunstancias, sino que también es un indicador clave del daño que utilizan los operadores para aprender a identificar los juegos de azar potencialmente dañinos dentro de los datos de juego](#). Este enfoque asume que aquellos que usan las instalaciones de autoexclusión lo hacen para administrar el juego dañino, a diferencia de cosas como las preferencias de marketing y/o procesamiento de datos.

119. De manera similar, las presentaciones de campañas y grupos de consumidores sugirieron que los consumidores estaban experimentando dificultades al enviar Solicitudes de acceso de sujetos ('SAR') para acceder a los datos personales que los operadores de juegos de azar tienen sobre ellos, con devoluciones retrasadas o incompletas de los operadores o procesadores de datos de terceros, siendo preocupaciones clave. Le planteamos esto al ICO, que no encontró pruebas suficientes para respaldar esta afirmación. Los hallazgos de ICO son que la mayoría de los licenciarios son muy eficientes en el manejo de SAR y otras solicitudes de derechos individuales, mientras que un pequeño número parece tener menos comprensión de sus responsabilidades bajo la ley del Reino Unido con respecto a los SAR. El ICO destacó la importancia de que los operadores con licencia defiendan los derechos de información de los interesados.

120. Se plantearon más preocupaciones en áreas en las que la Comisión de Juegos de Azar ya había tomado medidas, incluidas las reglas sobre la [puntualidad de las solicitudes de documentación de identidad](#). A pesar de esta acción y de las expectativas expresadas por la Comisión, algunos de los encuestados se quejaron de que los operadores hacían que retirar dinero de las cuentas fuera innecesariamente difícil y sujeto a retrasos artificiales (especialmente antes de la prohibición de la Comisión de realizar retiros inversos) . [que no aplican para depósitos](#). Por ejemplo, una auditoría reciente de las plataformas de operadores en línea realizada por el equipo de Behavioral Insights encontró que 8 de los principales operadores de 10 GB indicaron que se requería un saldo mínimo en la cuenta para que los clientes retiraran sus fondos.

Nuestra conclusión

121. Creemos que la ciencia del comportamiento proporciona información valiosa sobre cómo se puede mejorar el diseño de plataformas y procesos para empoderar mejor a los consumidores y reducir el riesgo de daños. Esto se exploró recientemente en el documento de debate de la CMA sobre [Arquitectura de elección en línea](#). Específico para los juegos de azar, la [auditoría del Behavioral Insights Team de 10 operadores en línea populares](#) identificó una variedad de características de diseño que pueden poner a los consumidores en riesgo de daño, incluidas algunas de las discutidas anteriormente. Los hallazgos podrían informar los pasos futuros en esta área, incluso hacer que cerrar una cuenta sea tan fácil como abrir una.
122. Si bien se han logrado algunos avances en esta área, observamos que todavía hay áreas para mejorar aún más. Las barreras de comportamiento y la fricción solo deben usarse para mantener a los clientes seguros, en lugar de disuadir a los clientes de actuar en su propio interés o para frustrar el cumplimiento de otras obligaciones de los operadores. Del mismo modo, las cosas que puedan ser de interés para los clientes deben hacerse accesibles, comprensibles y fáciles. La Comisión de Juegos de Azar seguirá supervisando el cumplimiento de las expectativas que se ha fijado y hará uso de sus facultades según sea necesario.

Impacto esperado

123. La Revisión no ha visto datos que cuantifiquen de manera sólida las barreras o los empujones de comportamiento en el sector de los juegos de azar en línea, por lo que es difícil estimar cuánto pueden impulsar el gasto o los ingresos de los consumidores que de otro modo no habrían ocurrido, o el impacto de cualquier cambio. No obstante, garantizar que los clientes reciban un trato justo y que puedan actuar fácilmente en su interés, incluido el ejercicio de derechos legales, será claramente beneficioso.

1.5 Paisaje cambiante

124. El sector del juego a distancia sigue siendo enormemente innovador, y es fundamental que nuestra regulación pueda dar respuesta a cuestiones tanto previstas como imprevistas. La Ley de 2005 ha sido descrita como "legislación habilitadora" en el sentido de que otorgó a la Comisión los poderes y recursos para responder rápida y eficazmente a los nuevos desafíos. Esta misma flexibilidad será una característica definitoria de nuestro enfoque continuo para la regulación del juego con un regulador facultado para responder a nuevos desafíos. No obstante, se han planteado algunas preocupaciones específicas.

Etiquetas blancas

125. 'Etiqueta blanca' no es un término legal, pero describe un acuerdo comercial que se ha vuelto más generalizado en los últimos años por el cual un licenciataria ofrece juegos de azar a distancia bajo una marca proporcionada por un tercero que no

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

Poseer una licencia de operador de juegos de azar. Es el titular de la licencia quien contrata a los clientes y es responsable de proporcionar las 'facilidades para apostar' como se establece en la Ley de 2005, a pesar de cualquier marca en el sitio web. Actualmente hay alrededor de 750 acuerdos activos de 'marca blanca' que abarcan casi cuarenta licenciatarios, pero la gran mayoría son proporcionados por solo un puñado de licenciatarios.

126. Este acuerdo puede permitir que un licenciatario establecido se asocie con una marca de terceros para atraer nuevos clientes a su oferta de juegos de azar. Sun Bingo y Virgin Games son ejemplos de este tipo de acuerdos y, en la práctica, no difieren mucho de la forma en que los licenciatarios dan servicio a sus propias marcas registradas. En estos casos, el mercado objetivo son principalmente los clientes de Gran Bretaña y el licenciatario está aprovechando la marca del tercero para ampliar su atractivo. El tercero puede beneficiarse de varias maneras, incluido un acuerdo de participación en las ganancias, una tarifa de licencia de marca que paga el operador de juego o mediante una mayor exposición de su negocio.

127. Una versión particular de este arreglo sobre la que recibimos evidencia es cuando las marcas de juegos de azar en el extranjero llegan a un acuerdo con un licenciatario de la Comisión existente que utilizan para publicitar y hacer crecer su marca en el Reino Unido sin adquirir una licencia ellos mismos. Por lo general, este arreglo es utilizado por empresas extranjeras que buscan patrocinar equipos deportivos nacionales, especialmente en la Premier League, que tiene un atractivo internacional significativo. La mayoría de los ocho patrocinadores de la parte delantera de la camiseta de juego en la temporada 2022/23 operan bajo este tipo de arreglo. En al menos algunos de estos casos, los clientes de este país son secundarios al objetivo principal del acuerdo, que a menudo es atraer clientes de jurisdicciones extranjeras a la marca.

128. Se han planteado algunas preocupaciones de que las 'marcas blancas' equivalgan a 'alquilar' una licencia de juego a empresas (potencialmente en otras jurisdicciones) que probablemente no serían adecuadas para poseer una licencia británica por derecho propio. Si el licenciatario no cumple con las expectativas de la Comisión de llevar a cabo la diligencia debida antes de celebrar un acuerdo de marca blanca, puede proceder sin conocer los riesgos normativos que la Comisión habría identificado si el socio externo hubiera solicitado una licencia. Esto deja abierta la posibilidad de que empresas sin escrúpulos puedan obtener importantes ingresos indirectos del mercado británico, o beneficiarse de la publicidad aquí, antes de que se identifique cualquier problema a través del escrutinio regulatorio.

129. Los encuestados también estaban divididos sobre la presencia de marcas de juegos de azar de 'marca blanca' en el patrocinio deportivo como un medio para dirigirse a los clientes en el extranjero. Si bien un licenciatario que ofrece arreglos de marca blanca para este propósito señaló en su presentación que no se estaban infringiendo las leyes británicas, algunos activistas y grupos de expertos adoptaron una visión más amplia, argumentando que el marketing generalmente se dirigía a audiencias en jurisdicciones con juegos de azar y/o restricciones. o las leyes de publicidad.

130. El consejo de la Comisión de Juegos de Azar [para esta Revisión](#) exploró los riesgos planteados por los arreglos actuales. Es importante destacar que, si bien los terceros suelen realizar una variedad de tareas periféricas relacionadas con la oferta de juegos de azar (por ejemplo, marketing, almacenamiento de datos, verificación de edad, controles de diligencia debida, interacción con el cliente), solo el licenciataria puede proporcionar "instalaciones para juegos de azar". La disposición de responsabilidad social 1.1.2 (responsabilidad por terceros: todas las licencias) deja en claro que los licenciarios son responsables de supervisar a todos los terceros con los que contraten y garantizar que cumplan plenamente con las Condiciones de licencia y los Códigos de práctica. Cualquier incumplimiento en este sentido pondría en duda la idoneidad del operador para ser titular de una licencia.

131. En 2019, la Comisión emprendió un programa específico de trabajo de cumplimiento y aplicación en esta área que condujo a una nueva [guía de mejores prácticas](#) y un [recordatorio sobre las responsabilidades del licenciario](#) para reforzar este mensaje.

Recuadro 5: Estudio de caso de Marca Blanca

- Cumplimiento de la Comisión de Juegos de Azar [contra un importante proveedor de marca blanca](#) proporciona un amplio ejemplo de los tipos de riesgos de cumplimiento que pueden surgir cuando los licenciarios no mantienen una supervisión y un control suficientes de sus socios de marca blanca. En este caso:
 - El licenciario celebró un acuerdo contractual con un tercero, a pesar de las cuestiones pendientes sobre la propiedad de la empresa. Una debida diligencia robusta habría identificado preocupaciones.
 - Mientras que el licenciario administraba el proceso de interacción con el cliente, terceros los socios estaban llevando a cabo las interacciones reales sin la supervisión suficiente por parte del titular de la licencia. Esto también significó que el titular de la licencia no pudo evaluar adecuadamente dichas interacciones.
 - Los arreglos contractuales entre el tercero y el titular de la licencia no proporcionaron al titular de la licencia suficiente supervisión para garantizar el cumplimiento de la LCCP de la Comisión.

Nuestras conclusiones

132. La evidencia ilustra que, si bien ha habido casos recientes de malos práctica en el trabajo de casos, los riesgos que se plantean a los consumidores no son fundamentales para los acuerdos de marca blanca en sí mismos. Cuando surgen problemas, se derivan del incumplimiento de los requisitos existentes, y acogemos con beneplácito el trabajo reciente de la Comisión de Juegos de Azar sobre este tema. Para garantizar que todos los licenciarios entiendan completamente sus responsabilidades al celebrar tales acuerdos, la Comisión de Juegos de Azar consolidará los

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

información y buenas prácticas para los operadores en la contratación con terceros, incluidas las marcas blancas. Esto incluirá un mayor refuerzo de los controles de diligencia debida necesarios para mitigar los riesgos para los objetivos de concesión de licencias. El lugar de las marcas de marca blanca en el patrocinio deportivo se explora con más detalle en la [sección 2.5](#) a continuación.

Impacto esperado

133. La continua vigilancia estrecha por parte de la Comisión de los licenciarios que celebran Es poco probable que las asociaciones de marca blanca tengan nuevos impactos en el sector, pero ayudarán a garantizar que se sigan las reglas existentes y que los consumidores no corran riesgos.

Criptoactivos

134. Si bien no existen leyes específicas que impidan el uso de criptoactivos por parte de los clientes para financiar juegos de azar, los operadores solo pueden aceptarlos como pago si pueden cumplir con todos los requisitos de la Comisión de Juegos de Azar, incluidos los requisitos contra el lavado de dinero, "conozca a su cliente" y juegos de azar más seguros. medidas. Los operadores deben declarar a la Comisión cualquier cambio en las opciones de pago (incluidos los criptoactivos) a través de los cuales aceptan depósitos y garantizar que esto no suponga ningún riesgo para el cumplimiento. No ha habido casos de operadores con licencia que hayan hecho esta declaración y hayan aceptado depósitos directamente en criptoactivos.
135. La Gambling Commission ha destacado [una serie de riesgos regulatorios](#) o las barreras prácticas asociadas con el uso de criptoactivos como pago para los juegos de azar, y los pocos que respondieron a nuestra convocatoria de evidencia que abordaron este tema en profundidad plantearon inquietudes similares. Al igual que en otros sectores, la naturaleza pseudoanonimizada y opaca de los criptoactivos presenta un desafío para las obligaciones contra el lavado de dinero, como la verificación del origen de los fondos. La volatilidad de los precios de los criptoactivos también puede impedir medidas de juego más seguras, incluido el establecimiento de límites financieros y la identificación de juegos de azar inasequibles, y puede crear efectivamente una doble incógnita donde el valor teórico de la apuesta fluctúa junto con la apuesta real. Los criptoactivos también tienen implicaciones para los operadores que equilibran los pasivos de las apuestas abiertas y pueden ser una desventaja para los consumidores debido a los tiempos de espera y las tarifas.
136. Hasta ahora, estos problemas parecen haber impedido que cualquier operador con licencia acepte criptoactivos directamente como pagos, pero varios han informado que aceptan indirectamente fondos derivados de criptoactivos a través de un proveedor de pagos externo.
137. La Comisión ha planteado cuestiones similares en relación con el funcionamiento Solicitantes de licencia que buscan usar criptoactivos como evidencia de fuente de fondos.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

Como [ha señalado](#) la Comisión, la experiencia ha demostrado que dichos solicitantes normalmente no pueden proporcionar pruebas completas y satisfactorias para responder a las preguntas utilizadas para determinar las solicitudes, incluidas aquellas para evaluar si la actividad delictiva ha sido una fuente de fondos.

Nuestras conclusiones

138. El consejo de la Comisión de Juegos de Azar [a la Revisión](#) no recomendó ningún cambio con respecto a su enfoque de los criptoactivos, en parte porque hasta la fecha ha adoptado una postura rigurosa con respecto a estas tecnologías. Dado que los requisitos de informe de 'Evento clave' existentes significan que los operadores deben informar a la Comisión sobre cualquier cambio en los sistemas de pago dentro de los 5 días, los criptoactivos no pueden adoptarse como una forma de aceptar depósitos de clientes sin el aviso de la Comisión. La satisfacción caso por caso del regulador dependería de las garantías de que la adopción de criptoactivos no supondría ningún riesgo para el cumplimiento. De manera similar, los rigurosos controles existentes sobre las fuentes de fondos para las solicitudes de licencias de operación aseguran que los estándares no se vean socavados.
139. El gobierno tiene claro que los criptoactivos no deben convertirse en un vehículo para estándares más bajos en el sector del juego con licencia, ya sea en términos de prevención de daños o cumplimiento normativo. El enfoque actual de la Comisión aborda adecuadamente ese riesgo en la actualidad, pero seguirá supervisando de cerca el desarrollo de nuevas tecnologías y vehículos de pago.

Impacto esperado

140. Como no proponemos ningún cambio a los controles existentes, no habrá un nuevo impacto material en el sector. Cualquier impacto significativo será impulsado por factores externos y cómo estos interactúan con las disposiciones existentes.

Sorteos en la era digital

141. En la Ley de 2005, una lotería se define con tres elementos esenciales: usted hay que pagar para participar, los premios se otorgan y esos premios se asignan al azar. Hay ciertos tipos de concursos y sorteos que no se incluyen en la definición de lotería porque ofrecen una ruta de entrada gratuita (por lo que las personas no necesitan pagar para participar, aunque es posible que deban comprar un sello postal) o tienen un elemento de habilidad. (por lo que los premios no se asignan al azar). Del mismo modo, existen sorteos y concursos que ofrecen vías de entrada vinculadas a donaciones benéficas en lugar de pagos a los organizadores. Recibimos algunas presentaciones que expresaban su preocupación por el crecimiento reciente de este tipo de concursos, que ahora se pueden realizar de forma remota y a gran escala, y que a menudo ofrecen premios significativos, como una casa o un automóvil de lujo.

Capítulo 1: Protecciones en línea: jugadores y productos

142. Como no cumplen con la definición de lotería anterior, estos sorteos y las competiciones no están reguladas por la Ley de juegos de apuestas de 2005. Esto significa que no están sujetas a la supervisión reglamentaria de los juegos de apuestas, pueden carecer de protección para los jugadores y no están obligadas a seguir las reglas para identificar y mitigar los daños relacionados con los juegos de azar que se aplican a los operadores con licencia. Actualmente, tampoco es posible que el gobierno o la Comisión de Juegos de Azar establezcan límites en sus tamaños, ingresos anuales o premios. Estos sorteos y concursos pueden estar a cargo de organizaciones comerciales y, aunque algunos se realizan con fines benéficos, no existe el requisito de dar una cantidad mínima a buenas causas.

Nuestras conclusiones

143. Consultaremos sobre el potencial para regular los sorteos de premios a gran escala con el fin de identificar opciones y desarrollar una base de evidencia contra la cual se pueda evaluar adecuadamente su impacto y la medida en que las diferentes medidas regulatorias serían proporcionadas. Las opciones se centrarán en aquellos sorteos cuya escala se asemeje a la de una gran lotería de sociedad y puedan confundirse con ellos.

Impacto esperado

144. Cuando los sorteos de premios no están sujetos a regulación, tenemos información limitada sobre el tamaño del mercado y la escala del posible daño relacionado con el juego. Como parte de la exploración del potencial para regular este tipo de sorteos, buscaremos más datos y pruebas que nos permitan evaluar la proporcionalidad y el impacto, incluso en el sector de la lotería de la sociedad, de diferentes enfoques regulatorios.

Cajas de botín en videojuegos

145. En septiembre de 2020, el gobierno lanzó una convocatoria de pruebas sobre el saqueo de cajas en los videojuegos para comprender su impacto y si se necesitan cambios para garantizar que los consumidores estén protegidos de manera efectiva. Varias partes interesadas cuestionaron si las cajas de botín ya representan una forma de juego o si la regulación del juego sería una respuesta adecuada al riesgo de daño asociado con las cajas de botín.

146. La respuesta del gobierno [a esa petición de prueba](#) se publicó en julio del año pasado, exponiendo nuestro plan para mejorar la protección de niños, jóvenes y adultos, y para apoyar una mejor investigación a largo plazo sobre los impactos de los videojuegos. Como se establece en la respuesta, no tenemos la intención de ajustar las definiciones legales de juego en este momento para capturar cajas de botín. En nuestra opinión, sería prematuro buscar opciones legislativas sin primero buscar protecciones mejoradas impulsadas por la industria, dadas las posibles desventajas. Sin embargo, no dudaremos en considerar tales opciones si lo consideramos necesario en el futuro.

Capítulo 2: Marketing y publicidad

Resumen

- La publicidad y el marketing de juegos de apuestas se han expandido a nuevos canales y ha crecido significativamente desde 2007.
- Existe buena evidencia de que puede tener un impacto desproporcionado en aquellos que ya están experimentando problemas con el juego. También sabemos que algunas formas de publicidad en línea son muy atractivas para los niños (menores de 18 años) y los adultos jóvenes (de 18 a 24 años), y algunas prácticas de marketing agresivas están particularmente asociadas con daños.
- Damos la bienvenida a las acciones voluntarias recientes de la industria, pero no han ido muy lejos suficientes. Nos proponemos:

Restricciones más estrictas sobre bonos y marketing directo:

- Reconocemos el riesgo que pueden presentar las ofertas de bonificación en línea, especialmente para aquellos que están sufriendo daños. La Comisión de Juegos de Azar ya ha restringido las ofertas promocionales y de marketing a los clientes que muestren fuertes indicadores de daño, y llevará a cabo una revisión de incentivos como apuestas gratuitas y bonificaciones para garantizar que estén contruidos y dirigidos de una manera socialmente responsable que no fomente el uso excesivo o juegos de azar dañinos. La consulta también considerará medidas como un tope en los requisitos de reapuesta y un marco de tiempo mínimo apropiado para que los clientes reclamen bonos.
- La Comisión continuará monitoreando de cerca las prácticas en torno a los esquemas VIP en línea para asegurarse de que no se utilicen para explotar a los jugadores en riesgo. El número de clientes en estos esquemas ya ha disminuido significativamente luego de las protecciones reforzadas de la Comisión en octubre de 2020.
- La Comisión también impulsará el trabajo para fortalecer el consentimiento para la comercialización directa de los juegos de apuestas en línea, dando a los clientes nuevos y existentes más opciones sobre las ofertas que desean (incluido el requisito de consentimiento para la 'venta cruzada' de nuevos productos) y cómo se envía la comercialización a ellos.

Publicidad más inteligente y segura:

- Hacemos un llamado a los operadores para que asuman los compromisos existentes en la industria. codifique aún más y use todo el potencial de la tecnología publicitaria disponible para orientar toda la publicidad en línea lejos de los niños y las personas vulnerables y aquellos que muestran indicadores de daño.

- La Comisión de Juegos de Azar y la Autoridad de Normas de Publicidad son adoptar un enfoque conjunto para abordar el tema del 'marketing de contenidos' que puede atraer de manera inapropiada a los niños, aplicando en la medida de lo posible los estándares que se esperan de otras formas de marketing.
- El Programa de publicidad en línea de DCMS está revisando el papel de las plataformas para garantizar que los anuncios que publican sean seguros y socialmente responsables. Mientras tanto, agradecemos las medidas adoptadas por algunas plataformas en línea para permitir que las personas se "excluyan" de la publicidad de juegos de apuestas.
- La Comisión seguirá responsabilizando a los licenciarios por la actividad de sus afiliados de marketing. Damos la bienvenida a las iniciativas del Consejo de Apuestas y Juegos para mejorar los estándares y mejorar el cumplimiento de las reglas de la Comisión.

Un nuevo enfoque para mensajes de juego más seguros:

- Trabajaremos junto con el Departamento de Salud y Atención Social y la Comisión de Juegos de Azar, aprovechando la experiencia en salud pública y mercadeo social para desarrollar un nuevo modelo basado en evidencia para mensajes de juegos de apuestas más seguros desarrollados de forma independiente. Reemplazando la propiedad de la industria, esto considerará la información en el punto de compra y los mensajes dentro de la publicidad, e identificará qué mensajes funcionan para diferentes contextos y audiencias.
- Damos la bienvenida a la expansión de la industria de su compromiso con los mensajes de juegos de apuestas más seguros para que constituyan el 20 % de toda la publicidad tanto en línea como en los canales de transmisión.

Patrocinio del deporte socialmente responsable:

- Esperamos que todos los deportes adopten un enfoque responsable con respecto al patrocinio de los juegos de azar y apoyen los esfuerzos del sector para implementar estándares mínimos de responsabilidad social a través de un Código de conducta para todos los deportes. En el caso de los deportes individuales, creemos que los órganos rectores deportivos son los más indicados para decidir qué enfoque y qué medidas son apropiadas para proteger a sus aficionados.
- Reconocemos que, como el pináculo de nuestro deporte nacional, la Premier League inglesa tiene un perfil especialmente alto y un gran número de seguidores entre los niños. La Premier League ha anunciado que eliminará los patrocinadores de apuestas de la parte delantera de las camisetas de los jugadores, con el objetivo de reducir la exposición de los niños a las marcas de apuestas de una manera que pueda resultarles atractiva, de acuerdo con las nuevas normas publicitarias.

2.1 La posición actual

Resumen del sector

1. La liberalización de la publicidad de juegos de azar fue uno de los principales cambios introducido por la Ley de Juegos de Azar de 2005. Antes de la Ley, solo el bingo y las loterías podían anunciarse en la televisión. Desde su implementación, el marketing de apuestas se ha vuelto muy visible y lucrativo, con [los analistas Regulus Partners](#) estimando que [en 2017 los operadores de juegos de azar](#) gastaron alrededor de 1500 millones de libras esterlinas en todos los canales de publicidad en el Reino Unido, lo que representa alrededor del 7 % de los 22 200 millones de libras esterlinas del sector publicitario del Reino Unido [ese año](#).
2. La publicidad de juegos de apuestas llega a la mayoría de los adultos en Gran Bretaña: según la [Gambling Commission](#), El 85% de los adultos informaron haber visto alguna vez publicidad o patrocinios de juegos de apuestas, y 6 de cada 10 informaron haberlos visto al menos una vez a la semana. La exposición de los niños es menor pero aún significativa, con el 66% de los encuestados de 11 a 16 años en la [Encuesta de jóvenes y juegos de azar de 2022](#) informan que [su exposición](#) a anuncios o promociones sobre juegos de apuestas ocurre fuera de línea y el 63% afirma haber visto publicidad en línea o en una aplicación. Sin embargo, el continuo crecimiento de la comercialización del juego desde 2005 no ha resultado en un aumento de las tasas de participación en el juego, que eran más altas en general antes de la implementación de la Ley, ni en las tasas de problemas de juego de la población que se han mantenido estables en términos generales.
3. Junto con este crecimiento general, la naturaleza del marketing del juego también ha cambiado significativamente. El marketing en línea ahora representa más de la mitad del gasto publicitario de los operadores, y las redes sociales y los anuncios en línea pagados, en particular, han experimentado un crecimiento en los últimos años. La estimación de Regulus encontró que, excluyendo la publicidad de lotería, mientras que la inversión en publicidad televisiva creció de £80 millones en 2014 a £145 millones en 2017, la publicidad en las redes sociales creció de £40 millones en 2014 a £140 millones en el mismo período. El sector habrá seguido cambiando desde esta estimación, y la pandemia de COVID-19 provocó que el mercado publicitario se redujera en general, pero es probable que el dominio de la publicidad en línea basada en datos se haya consolidado aún más en los últimos años.
4. Un cambio paralelo en el enfoque publicitario de los operadores de juegos de azar ha sido la integración cada vez más visible con los deportes. Las marcas de juegos de azar proporcionaron el 12% de los ingresos por patrocinio deportivo según una [estimación de 2019](#). Además de [las carreras de caballos](#) y las carreras de galgos, que tienen vínculos integrales con las apuestas, los patrocinadores de juegos de apuestas tienen una presencia más fuerte en el fútbol de primer nivel, donde 8 de los 20 equipos de la Premier League en la temporada 2022/23 tenían un patrocinador de apuestas en la parte delantera de la camiseta. y todos los equipos de la Liga tenían un 'socio oficial de apuestas'. En deportes más pequeños, como los dardos y el billar, una cantidad sustancial de los ingresos por patrocinio también proviene de los operadores de juegos de azar.

Capítulo 2: Marketing y publicidad

Regulación

5. Múltiples organismos comparten la responsabilidad de regular la publicidad de juegos de apuestas. La Autoridad de Normas de Publicidad (ASA) es el regulador de primera línea para toda la publicidad y co-regula la publicidad transmitida bajo contrato con Ofcom. Los Comités de Práctica Publicitaria (CAP), que establecen las reglas que la ASA hace cumplir, mantienen y actualizan periódicamente una [transmisión](#) dedicada y [no retransmitido](#) (que también se aplica a la [publicidad exterior](#), por ejemplo, carteles y vallas publicitarias) para productos de juegos de azar y loterías.
Estos códigos incluyen controles sobre el contenido, la ubicación y la orientación de los anuncios de juegos de apuestas: por ejemplo, que no deben estar dirigidos a menores de 18 años ni fomentar el juego socialmente irresponsable.
6. La Comisión de Juegos de Azar también establece algunas reglas específicas sobre cómo los operadores de juegos de azar publicitan a través de sus Condiciones de Licencia y Códigos de Práctica. Por ejemplo, estas reglas estipulan que se deben tomar todas las medidas razonables para evitar que la publicidad llegue a aquellos que se han autoexcluido, que los licenciarios son responsables de las actividades de sus afiliados de marketing y que los esquemas VIP solo se pueden ofrecer sujetos a ciertos controles.
7. Además, los organismos comerciales que representan a la industria del juego han desarrollado el Código de la Industria para la Publicidad Socialmente Responsable ('[Código IGRG](#)'), que se actualizó por última vez en octubre de 2020. El código prohíbe la mayoría de los anuncios de apuestas transmitidos antes de las 9:00 p. m., con la excepción del bingo y las loterías, y los anuncios de apuestas deportivas antes y después (pero no durante) de un evento deportivo en vivo. También requiere la inclusión obligatoria de mensajes de juegos de apuestas más seguros, y se ha actualizado para incluir el uso de adtech para garantizar que los anuncios en las redes sociales solo estén dirigidos a usuarios de 25 años o más donde la verificación de edad no esté en su lugar, y que los anuncios no aparezcan donde la palabra clave las búsquedas sugieren vulnerabilidad. Aunque el código IGRG es un código de la industria, su cumplimiento se puede considerar junto con el cumplimiento de las propias reglas de la Comisión de Juegos de Azar cuando el regulador evalúa la idoneidad de un operador para poseer una licencia.

Recuadro 6: La regulación reciente en publicidad y marketing de juegos de apuestas incluye:

- Compromiso de la industria: prohibición de 'silbato a silbato': prohibición de la publicidad de apuestas deportivas durante las transmisiones deportivas en vivo previas a la línea divisoria de aguas, que dura desde 5 minutos antes hasta 5 minutos después del evento en sí. Introducida en 2019 a través del Código del Grupo de la Industria para el Juego Responsable (IGRG), la prohibición ha reducido la cantidad de anuncios de apuestas antes de las 9:00 p. m. a alrededor de una cuarta parte de su nivel anterior. También ha reducido la exposición a más de la mitad para los niños, con datos de la Autoridad de Normas de Publicidad (ASA) que muestran que la cantidad promedio de anuncios de apuestas deportivas vistos por niños menores de 16 años se redujo de 0,7 a 0,3 [por semana entre 2018 y 2019](#).
- Autoridad de Competencia y Mercados (CMA) y Comisión de Juegos de Azar: transparencia de los términos y condiciones y ofertas promocionales: se llevó a cabo un trabajo conjunto en 2016-17 para abordar las quejas de los consumidores sobre la equidad y la transparencia, como que los operadores no divulgan los requisitos de apuesta y evitan que los clientes retiren los fondos depositados. Como resultado de este trabajo, varios operadores estuvieron sujetos a la actividad de cumplimiento de la CMA, la CMA publicó principios claros para el cumplimiento de la legislación de protección al consumidor y la Comisión de Juegos de Azar ha fortalecido las condiciones de la licencia. Los operadores ahora deben aclarar todos los términos y condiciones en la publicidad y en el sitio, deben separar los fondos de bonificación y los depositados por los clientes en las billeteras en línea y deben hacer posible que los clientes retiren los fondos que hayan depositado ellos mismos. Antes de este trabajo, [en 2015/16](#), las quejas relacionadas con los términos y condiciones de [las ofertas](#) promocionales constituyeron el 31 % de todas las quejas de los clientes de GB al Servicio Independiente de Adjudicación de Apuestas. Esto ha disminuido desde que se realizó el trabajo, a solo [un 5% en 2021/22](#).
- Gambling Commission: Controles en los esquemas en línea de 'VIP/clientes de alto valor': luego de una serie de fallas de responsabilidad social de alto perfil, la Gambling Commission implementó nuevas reglas para los operadores en el otoño de 2020, incluidas las obligaciones para establecer que el gasto de un cliente es asequible y sostenibles y que no muestren signos de daño antes de convertirlos en VIP, con una mayor responsabilidad del titular de la licencia de gestión personal por los esquemas. Desde que se implementaron estos controles, los operadores han informado a la Comisión de Juego que [ha habido una reducción](#) del 90% en el número de clientes en dichos esquemas.

- ASA/Comité de Prácticas Publicitarias (CAP): 'Fuerte llamado a niños y protección de adultos vulnerables: [investigación](#) de Ipsos MORI para GambleAware, publicado en 2020, identificó una serie de características en la publicidad de juegos de apuestas con un fuerte atractivo para niños y adultos vulnerables. En respuesta, CAP ha implementado [cambios en los códigos publicitarios](#), y la orientación que respalda su interpretación, incluido hacer más para prohibir el contenido que minimiza el riesgo o exagera la habilidad involucrada en las apuestas, y ampliar la prohibición del contenido que atrae indebidamente a los niños al prohibir el contenido de 'fuerte atractivo para los niños'. Esto amplía el alcance de las protecciones del contenido obviamente orientado a los niños, como los dibujos animados, al contenido que atrae a todos los grupos de edad, como ciertos deportes y videojuegos. Entre otras cosas, esto evitará que celebridades como futbolistas de alto nivel y personas influyentes en las redes sociales aparezcan en los anuncios de juegos de apuestas.

8. Si bien la ASA regula todas las formas de publicidad, existen diferentes regímenes para las diferentes formas de publicidad. Destacan especialmente las diferencias en la regulación de la publicidad de juegos de azar en canales broadcast y online. Los organismos de radiodifusión son responsables del contenido de los anuncios que transmiten y financian a los organismos Clearcast y Radiocentre para que autoricen previamente todos los anuncios para que cumplan con los códigos publicitarios. En caso de infracciones, Ofcom tiene el poder de multar o sancionar a los organismos de radiodifusión. Si bien actualmente no existe un organismo regulador equivalente que supervise las plataformas en línea, la ASA puede remitir los casos de incumplimiento de los códigos de publicidad a la Comisión de Juegos de Azar, que puede tomar medidas coercitivas contra los operadores, y el ICO tiene la supervisión reguladora de cómo se utilizan los datos personales en línea (incluidos los datos utilizados para la orientación de anuncios).
9. La publicidad exterior también está sujeta a las normas de la ASA y no debe dirigirse a niños o personas vulnerables. Para carteles y vallas publicitarias, los especialistas en marketing deben tener cuidado de considerar la audiencia potencial y si, por ejemplo, el sitio del cartel está ubicado cerca de una escuela, es probable que la ASA considere que eso ha sesgado a la audiencia hacia una mayor proporción de niños. Por lo tanto, muchos propietarios de medios de comunicación al aire libre aplican una 'regla de los 100 metros', lo que significa que no colocarán determinados anuncios, por ejemplo, aquellos que promocionan productos con restricción de edad, como apuestas, alcohol o cigarrillos electrónicos, dentro de los 100 metros de los límites de la escuela.
10. Los datos de los reguladores muestran que, en términos generales, existe un buen estándar de cumplimiento con la normativa publicitaria vigente. La presentación de la ASA a la convocatoria de pruebas señaló que en 2020, la ASA investigó 886 quejas relacionadas con 81 anuncios de juegos de apuestas, lo que representa alrededor del 2,4 % de todas las quejas y menos del 1 % de todos los casos investigados ese año, y la presentación de Radiocentre, que administra el régimen de pre-autorización de la publicidad comercial radial, informó que en los 5 años anteriores a su presentación no se han atendido quejas relacionadas con anuncios de juegos de azar.

acciones de ejecución tomadas por la Comisión de Juegos de Azar en 2022/23, solo tres (contra [Betway Ltd](#), [Eaton Gate Gaming Ltd](#) y [Scout Ltd](#)) infracciones de marketing involucradas.

Recuadro 7: Trabajo más amplio sobre publicidad en línea y protección del consumidor:

El cambio hacia el marketing basado en datos en línea descrito anteriormente no es exclusivo del sector del juego y debe considerarse en el contexto del ecosistema digital más amplio. El gobierno y los reguladores están abordando estos problemas de manera integral a través de otros programas de trabajo de amplio alcance:

- [Programa de publicidad en línea \(DCMS\)](#):

La consulta del gobierno sobre el Programa de publicidad en línea (OAP) se llevó a cabo el año pasado y se espera una respuesta del gobierno a su debido tiempo. La OAP examinará el modelo regulatorio para la publicidad en línea para garantizar que sea coherente y eficaz en la creación y el apoyo de un mercado de publicidad en línea sostenible, transparente y responsable que reduzca el daño para los consumidores, las empresas y la sociedad en su conjunto. El OAP analizará la cadena de suministro de publicidad en línea y revisará el papel de los actores clave, como los anunciantes, las plataformas en línea y los intermediarios de terceros. Considerará cuestiones que incluyen la orientación de anuncios, el marketing de influencers y la publicidad ilegal y fraudulenta. La publicidad de juegos de azar está en el alcance.

- [Reformar la política de competencia y consumo](#) (El entonces Departamento de Estrategia

Empresarial, Energética e Industrial – BEIS): El año pasado se publicó la respuesta del Gobierno a la consulta sobre política de competencia y consumo. El trabajo sobre los derechos del consumidor en esta consulta consideró el uso de los datos del consumidor por parte de las empresas, incluido el diseño de ofertas personalizadas y el uso de 'empujones' de comportamiento, así como la manipulación de reseñas y resultados de búsqueda, y el papel del gobierno y los reguladores en abordando estos temas. En respuesta, el gobierno fortalecerá la ley para disuadir y facilitar la aplicación contra los comerciantes que se involucran en prácticas desleales, y continuará investigando prácticas comerciales dañinas para evitar la explotación en línea del comportamiento del consumidor.

- [Investigación de tecnología publicitaria](#) (Oficina del Comisionado de Información – ICO):

Luego de una pausa para abordar los problemas relacionados con COVID, el ICO ha reanudado su trabajo de investigación de la tecnología publicitaria, específicamente la complejidad y la escala de los sistemas de ofertas en tiempo real y los "intermediarios de datos" que utilizan los datos personales de las personas. El ICO quiere asegurarse de que el uso de estos datos requiera el consentimiento explícito del consumidor y que los datos se compartan de manera segura y responsable.

Capítulo 2: Marketing y publicidad

- [Principios de intermediarios y plataformas \(IPP\) \(ASA/CAP\)](#):

El piloto IPP, que se lanzó en junio de 2022 y tendrá una duración de un año, es una expansión del mandato regulatorio en línea de ASA, diseñado para alinearse con los objetivos del Programa de publicidad en línea. Bajo el piloto, las principales plataformas e intermediarios en línea (incluidos Amazon, Meta y Google) compartirán datos con la ASA sobre cómo se publican los anuncios programáticos pagados en sus plataformas, para demostrar cómo cumplen con los Principios de la ASA, incluida la garantía del uso de funciones de orientación para anuncios en línea con restricción de edad.

ASA/CAP también está emprendiendo un [programa de trabajo más amplio](#) en anuncios con restricción de edad, incluido el trabajo con plataformas para identificar las mejores prácticas para la orientación, y trabajar con y aprovechar los conocimientos de expertos en tecnología publicitaria para ampliar su orientación y brindar asesoramiento técnico más detallado a los especialistas en marketing para limitar aún más la probabilidad de que los menores de 18 años sean anuncios publicados en línea.

Evidencia

11. Las preguntas sobre publicidad y patrocinio en el [llamado a prueba](#) _____

atrajo un gran número de respuestas, con puntos de vista fuertemente polarizados. Las partes interesadas de la industria (así como los representantes de los sectores que se benefician de la capacidad de publicidad de los operadores, como los anunciantes, los organismos de radiodifusión y los organismos rectores del deporte) opinaron en términos generales que el régimen regulatorio actual es adecuado para su propósito. Las reformas recientes, como las regulaciones más estrictas de la Comisión de Juegos de Azar para los esquemas VIP o la suspensión voluntaria de la publicidad televisiva durante el cierre inicial de COVID-19, se citaron como evidencia de que el sistema actual puede responder rápidamente cuando surgen nuevos riesgos o se encuentra evidencia de daño. Estos encuestados también enfatizaron las contribuciones que los ingresos del juego hacen a otros sectores, muchos de los cuales (particularmente en los deportes) han sufrido financieramente debido a la pandemia: por ejemplo, el patrocinio de Betfred de la Rugby Football League que se extiende a la Women's Rugby League y Wheelchair Super League. torneos, o la importancia de los ingresos de los anuncios de juegos de azar para permitir que las emisoras de servicios públicos obtengan costosos derechos de transmisión para eventos deportivos en vivo.

12 Por el contrario, la mayoría de los demás encuestados (particularmente en los sectores de la salud, la caridad y la academia) argumentaron que la publicidad de juegos de apuestas necesitaba una reforma significativa, y varias partes interesadas en este grupo abogaron por un regreso al régimen anterior a 2005 donde la mayoría de la publicidad estaba prohibida. Un tema común en estas respuestas fue la necesidad de un enfoque 'precautorio' para la regulación de la publicidad, argumentando que la ausencia de evidencia de daño no debe ser tratada como evidencia de ausencia de daño. También hubo preocupaciones específicas sobre los vínculos entre los deportes y los juegos de azar, y el uso de recompensas de "lealtad" en un sector con un riesgo de adicción conocido. Estas respuestas también argumentaron que la 'autorregulación' prevalece demasiado en la publicidad de juegos de apuestas y no se puede confiar en ella para reducir el daño, particularmente con respecto a los formatos en línea como las redes sociales.

publicidad en medios, afiliados y marketing directo. Muchas respuestas se centraron en el impacto de la publicidad en los niños y adultos jóvenes y en aquellos que han sufrido daños en el juego. En particular, las personas con experiencia personal en los daños del juego proporcionaron relatos personales de sentirse "agresivamente" dirigidos con grandes cantidades de marketing directo y anuncios en línea y ser "preparados" para tener problemas con el juego por parte de los gerentes de esquemas VIP.

13. En general, la convocatoria de presentación de pruebas mostró una falta de evidencia sobre la relación entre la publicidad y el daño. La evidencia limitada de alta calidad que recibimos muestra un vínculo entre la exposición a la publicidad y la participación en juegos de apuestas, pero hubo pocas pruebas de un vínculo causal con los daños por juegos de azar o el desarrollo del trastorno del juego. [Investigación del viaje del consumidor](#) de la Gambling Commission identificó la publicidad y el patrocinio como factores pasivos que, si bien se notaron ampliamente, tenían un impacto comparativamente pequeño en el comportamiento, con una experiencia de ganar o escuchar sobre la victoria de otra persona significativamente más probable que influya en el juego que ver publicidad. De manera similar, [la revisión de evidencia de PHE no encontró evidencia sustancial para establecer que la exposición a la publicidad es un factor de riesgo para el juego dañino, aunque esto solo puede indicar una falta de evidencia en lugar de una falta de relación, ya que PHE solo examinó la evidencia a nivel de revisión sistemática. Algunos encuestados también argumentaron que la publicidad del operador podría mitigar el daño en general, al ayudar a los consumidores a distinguir entre los operadores con licencia y los del mercado negro.](#)
14. Las respuestas que recibimos enfatizaron particularmente que, independientemente de la forma de publicidad, puede tener impactos mucho más fuertes y adversos en aquellos que [ya están experimentando problemas con el juego](#). Una reciente [revisión exhaustiva en profundidad](#) sobre la relación entre la publicidad y los daños relacionados con los juegos de azar encontraron pruebas de un efecto de "dosis-respuesta" en el que una mayor exposición a la publicidad aumenta la participación, lo que conlleva un mayor riesgo de daño. La revisión también encontró una relación causal entre la exposición a la publicidad de juegos de apuestas y actitudes más positivas hacia los juegos de apuestas, una mayor intención de apostar y una mayor actividad de apuestas, y que la evidencia del impacto fue más fuerte para los niños y jóvenes y aquellos que ya estaban en riesgo de sufrir daños. Los autores sugieren que limitar la exposición de los niños y las personas vulnerables a la publicidad de apuestas podría mitigar el daño potencial que la publicidad representa para estos grupos.
15. Muchas respuestas de aquellos con experiencia vivida informaron cómo el daño puede intensificarse mediante la orientación de anuncios y el marketing directo, y que incluso con las herramientas de autoexclusión implementadas que evitan el marketing directo, la exposición al marketing en otros lugares podría ser desencadenante, especialmente durante la recuperación. También recibimos evidencia de que las prácticas publicitarias de la industria en particular podrían conllevar un riesgo de daño inaceptablemente alto (explorado a continuación).

Capítulo 2: Marketing y publicidad

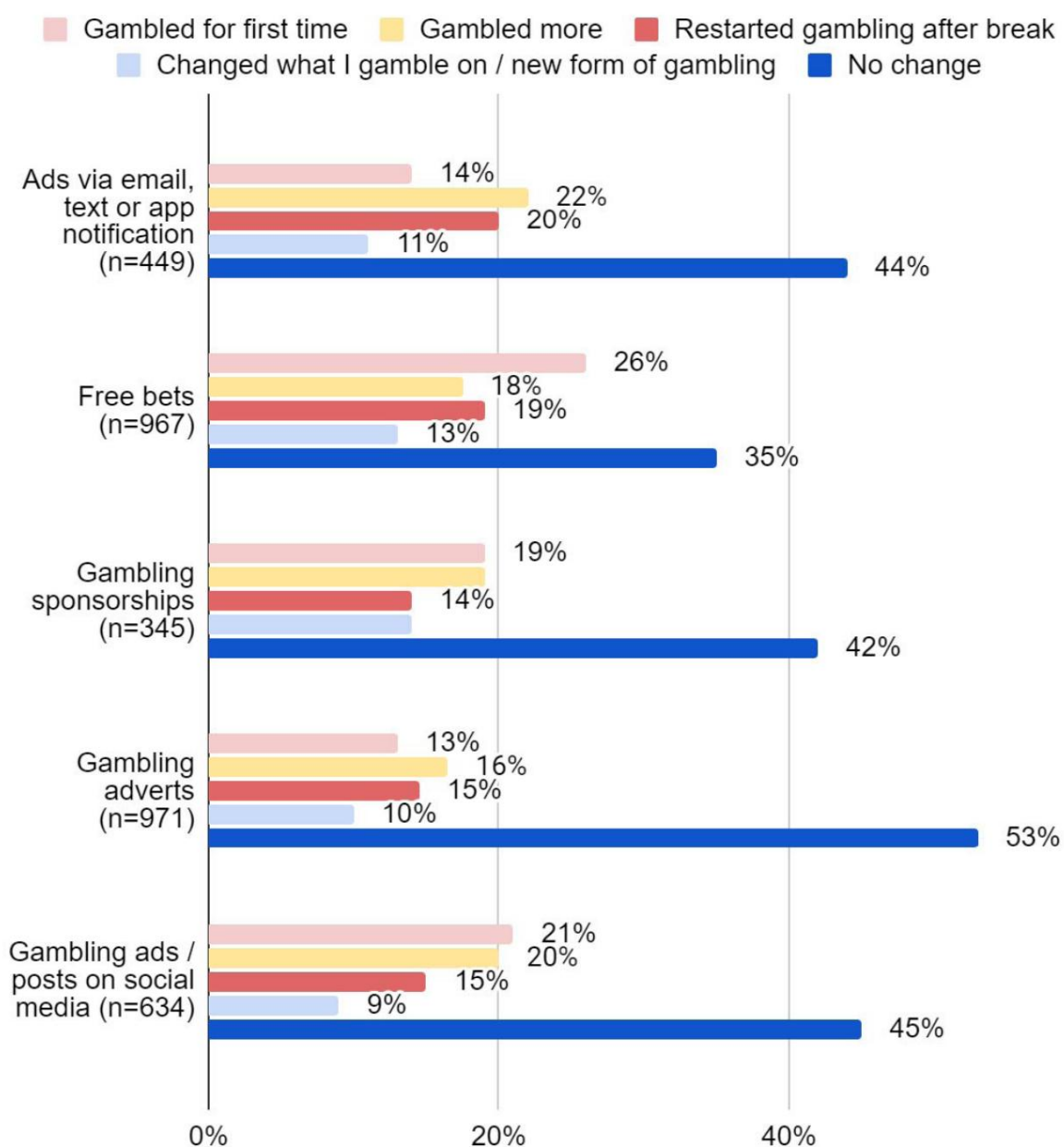
16. Un argumento que se planteó con frecuencia en las respuestas que pedían una mayor restricción a la publicidad fue que la "normalización" de los juegos de azar es una forma de daño causado por la publicidad. Por otra parte, la posición [adoptada por la ASA](#) en su regulación de la publicidad del juego es que el juego ya está normalizado como una actividad de ocio legítima para adultos en Gran Bretaña. Si bien estamos de acuerdo en que sería dañino para cualquier forma de publicidad o marketing "normalizar" prácticas dañinas (por ejemplo, juegos de apuestas inasequibles o de menores de edad), no consideramos que la participación en juegos de apuestas en sí misma sea una forma de daño. Las propuestas establecidas en las siguientes secciones se enfocan en prácticas identificadas como probables de aumentar el riesgo de daño.

2.2 Restricciones más estrictas sobre bonos y marketing directo

17. La evidencia que hemos visto sugiere que las bonificaciones (tal como [las define el CMA](#)), las ofertas promocionales generales y las comunicaciones de marketing directo son las formas de publicidad que tienen más probabilidades de afectar el comportamiento de juego de una persona. El rastreador en línea de la Gambling Commission encontró que, si bien solo alrededor de un tercio de los encuestados en 2020 habían gastado dinero en respuesta a ver publicidad en el último año, entre ese grupo, el marketing directo era el que más probablemente incitaba a las personas a aumentar la cantidad de dinero que gaste jugando o reinicie el juego después de tomar un descanso.

Figura 9: Impactos de diferentes formas de marketing en el comportamiento

How did advertising / sponsorships impact your gambling?



Fuente: [Comisión de Juegos de Azar](#)

18. Existe evidencia de una tendencia preocupante en estas formas de publicidad

por lo que aquellos con mayor riesgo de daño tienen la mayor exposición. Esto probablemente se deba a una combinación de operadores que se dirigen deliberadamente a clientes más comprometidos y jugadores comprometidos que están en una mayor cantidad de listas de correo. Una organización benéfica informó que entre los jugadores endeudados en línea que encuestaron, más de un tercio dijo que recibió varios correos electrónicos de marketing por día. [Encuesta de seguimiento](#) de la Gambling Commission también encontró que el 35 % de los jugadores con problemas recibieron incentivos u ofertas para jugar diariamente, en comparación con solo el 4 % de los jugadores sin problemas, y su [investigación sobre el recorrido del consumidor](#) encontrado que

Capítulo 2: Marketing y publicidad

mientras que solo el 10% de los jugadores con una puntuación de "no problema" o "bajo riesgo" se vieron influenciados para apostar más por el marketing directo, esto aumentó al 41% entre aquellos con una puntuación de "riesgo moderado" o "jugador con problemas". El mismo estudio encontró una tendencia similar pero mucho menos pronunciada para otra publicidad (que influyó en el 3 % del grupo de 'riesgo bajo' frente al 9 % del grupo de 'moderado/problemático'), lo que indica el riesgo particular que representa el marketing directo para aquellos que son experimentando daño por su juego.

19. Presentaciones de personas con experiencia personal de los daños del juego se explayó sobre los efectos negativos que pueden derivarse de tales incentivos y marketing directo. Estos iban desde sentirse 'spam' por el volumen de marketing, incluso en formas como notificaciones automáticas que no habían aceptado intencionalmente; a continuar recibiendo marketing incluso después de que un operador los haya eliminado de las ofertas debido al riesgo de daño y recibir promociones por correo electrónico durante los períodos de abstinencia que desencadenaron una recaída. Casi la mitad de todos los jugadores y el 63 % de los jugadores con problemas [encuestados por la Gambling Commission](#) sintieron que recibieron demasiados incentivos para jugar, y el 48 % de todos los jugadores y jugadores con problemas acordaron que preferirían no recibir ofertas de bonificación, lo que sugiere que, a pesar de las regulaciones que exigen el consentimiento claro del cliente para la comercialización, es común que los clientes reciban una oferta no deseada. cantidad de marketing, así como promociones que no les interesan.

Bonos remotos, ofertas promocionales y esquemas VIP

20. Los operadores de juegos de azar en línea, al igual que muchas otras empresas de tecnología, han desarrollado medios sofisticados para segmentar su audiencia y mantener interesados a los clientes clave. A menudo, esto implica ofrecer a determinados individuos o cohortes una amplia gama de ofertas para fomentar el juego y recompensar la lealtad, incluidas apuestas o giros gratis, devolución de dinero y mejores cuotas garantizadas. A veces, para una minoría de jugadores, esto se convierte en un trato personalizado 'VIP' o 'Cliente de alto valor', que se analiza a continuación. Sin embargo, estos incentivos no son exclusivos para los clientes existentes, y los "bonos de registro" que recompensan a los nuevos clientes con un beneficio único se han convertido en un elemento clave de la competencia en el mercado.
21. Estas apuestas gratis y otras ofertas promocionales parecen ser particularmente forma efectiva de mercadeo. En la encuesta [de seguimiento en línea](#) de la [Gambling Commission](#), El 65 % de los encuestados que habían visto ofertas promocionales informaron que tuvieron un impacto en su comportamiento de juego, ya sea que jugaron por primera vez o reiniciaron después de un descanso, la cantidad apostada o el producto apostado. Además, era más probable que incitaran a los no jugadores a comenzar a apostar que otras formas de marketing. Un operador importante nos informó que era más probable que los clientes enumeraran las ofertas de registro como la razón por la que se habían registrado con un operador determinado que otros factores, un punto respaldado por la Comisión de Juegos de Azar. [encuesta que encontró que el 28% de los jugadores que habían](#)

recibió una oferta promocional de apuestas reportadas por primera vez como resultado de esa o de una oferta promocional anterior. Varias presentaciones también señalaron el crecimiento informado del sector no regulado en Suecia luego de la introducción de restricciones en la mayoría de los bonos. Esto se citó como evidencia de que las ofertas promocionales son deseables para los clientes, quienes las esperan como marcadores de diferencia entre los operadores y pueden verlas como un descuento beneficioso en los costos de los juegos de azar.

22. Se planteó una preocupación particular en algunas presentaciones a la convocatoria de pruebas que las apuestas gratuitas u otras ofertas promocionales podrían alentar un compromiso dañino con los juegos de azar tanto en el presente como después de un período de abstinencia, y esto se reflejó en algunas de las pruebas más sólidas disponibles. Los jugadores informaron que se involucraron en comportamientos de mayor riesgo, como jugar varios juegos simultáneamente o usar la función de "reproducción automática" para cumplir con los requisitos de apuestas de bonificación lo más rápido posible.

En la [encuesta de la Gambling Commission](#), El 31 % de los encuestados que habían recibido una oferta promocional afirmaron que las apuestas gratuitas o las ofertas de bonificación les animaban a apostar más de lo que querían. Esta cifra se elevó al 77% para los clasificados como 'jugadores problemáticos'. Asimismo, el 9% de los 'jugadores sin problemas' reinician el juego tras tomarse un descanso tras recibir una oferta, frente al 53% de aquellos con clasificación de 'jugadores con problemas'. [Investigaciones longitudinales recientes de Francia](#) también sugiere que el uso de incentivos está asociado con un mayor gasto, intensidad de juego y conductas potencialmente riesgosas como la persecución de pérdidas, con un efecto más pronunciado en los jugadores con puntajes más altos en el Índice de Severidad del Juego Problemático (PGSI, por sus siglas en inglés), aunque no se hizo una distinción entre diferentes formas de incentivos en esta investigación.

23. La industria ofreció una perspectiva basada en sus propios datos en relación con estas promociones y su impacto en el comportamiento del cliente. Por ejemplo, un operador descubrió que las tasas de daño detectadas entre los clientes que habían creado su cuenta con un bono de registro no eran diferentes de las de aquellos que no tenían dicha oferta, mientras que otro análisis no encontró correlación entre recibir bonos de reembolso y la autoexclusión. Reconocemos que esta es una evidencia limitada, y es importante que continuemos construyendo la base de evidencia en torno a las bonificaciones. Las medidas para impulsar la investigación futura, incluido un mayor uso de los datos de la industria, se describen en la [sección 3.5](#).

24. La preocupación más aguda entre algunos de los que respondieron a la solicitud de evidencia fue con los esquemas VIP en línea, en los que se ofrecen recompensas a individuos que gastan particularmente mucho y que superan significativamente el valor de los incentivos recibidos por otros clientes, como administración de cuenta personalizada, bonos regulares y boletos gratis. a eventos deportivos. La Comisión de Juegos de Azar endureció las normas sobre estos esquemas en octubre de 2020 y las reformas parecen haber reducido el daño potencial: los operadores han informado a la Comisión de [una reducción del 90 % en el número de clientes en los esquemas que ofrecen](#), y hay una buena

Capítulo 2: Marketing y publicidad

estándar de cumplimiento de los nuevos requisitos de diligencia debida para el resto. No obstante, queda la pregunta de si incentivar el gasto continuo de los clientes que ya han apostado sumas elevadas debería considerarse fundamentalmente una práctica demasiado peligrosa en un sector con un riesgo de adicción conocido, especialmente cuando ese gasto elevado es en sí mismo un indicador de riesgo.

Recuadro 8: Restricciones a las bonificaciones en otras jurisdicciones

En los últimos años, varias jurisdicciones de toda Europa han introducido mayores controles sobre cómo se les permite a los operadores ofrecer bonos. Estas intervenciones reflejan la diversidad y los diferentes enfoques de otros regímenes regulatorios:

- España: las ofertas de bonificación por registro se prohibieron como parte de una prohibición publicitaria más amplia aprobada en 2020. Las ofertas de bonificación tienen un valor máximo de 100 € y solo se pueden ofrecer a clientes verificados con una cuenta de al menos un mes de antigüedad con tres o más depósitos realizados.
- Suecia: desde 2019, las ofertas de bonificación se han limitado a una bonificación de registro por licencia y cliente. Además de esto, las restricciones temporales introducidas en 2020 para mitigar los riesgos de la pandemia de COVID-19 incluyeron un límite en el valor de las bonificaciones a SEK100 (aproximadamente £8). Algunos informes [han vinculado esta política a un crecimiento en el mercado negro en Suecia](#).
- Dinamarca: en los últimos años se han introducido una serie de restricciones sobre los bonos, que incluyen: un valor de bono máximo de DKK1000 (aproximadamente £118) y el requisito de que todos los bonos estén disponibles durante un mínimo de 60 días con un requisito de apuesta máxima de 10x. También hay restricciones en la orientación de los bonos, incluido que todos los bonos deben destinarse a al menos 100 clientes (para evitar la orientación 'VIP') y que los bonos no pueden orientarse para 'recuperar' a los clientes inactivos.

Nuestras conclusiones

25. Si bien las recompensas por la lealtad de los clientes y los esfuerzos para recuperar antiguos clientes son comunes en toda la economía, reconocemos que la focalización intensiva y basada en datos de ciertos grupos o individuos puede conllevar el riesgo de consecuencias perjudiciales. En particular, el uso de bonificaciones monetarias puede conducir a una mayor participación y distorsionar la percepción de los jugadores sobre sus pérdidas.
26. Para evitar que las personas que muestran fuertes indicadores de daño sean Alentados a apostar, la Gambling Commission publicó recientemente nuevos requisitos sobre la interacción con el cliente que requieren que los operadores eviten que estos clientes reciban marketing directo o acepten nuevos bonos.

ofertas Sin embargo, la orientación sostenida de ciertos grupos o individuos con bonificaciones en línea basadas en factores como altos niveles de gasto, incluso si actualmente no muestran indicadores sólidos de daño, puede aumentar los riesgos de daño futuro. La Gambling Commission explorará la base de evidencia sobre los impactos potenciales de una variedad de mecanismos de focalización más a través de consultas y tomará medidas si es necesario. [A continuación, se detalla su](#) trabajo adicional para garantizar que cuando se ofrecen bonos, estos se construyan y apliquen de una manera socialmente responsable que no fomente el juego excesivo o intenso.

-
27. Las protecciones significativamente fortalecidas de la Comisión de Juegos de Azar en torno a los esquemas VIP en línea específicamente ([como se define en las reglas existentes de la Comisión de Juegos de Azar](#)) se aseguran de que no se utilicen para explotar a los jugadores que están sufriendo daños. El número de clientes en tales esquemas ha disminuido sustancialmente y no ha habido casos de ejecución relacionados con operadores que no cumplen con los nuevos estándares. No obstante, nosotros y la Comisión continuamos monitoreando esto de cerca, y como la Comisión ha establecido, tomará más medidas si hay evidencia que sugiera que las nuevas reglas no han logrado los objetivos.
28. El objetivo de este paquete de reformas recientes y de una mayor investigación por parte de la Comisión es brindar una respuesta proporcionada y basada en evidencia al riesgo de daño por la selección irresponsable de bonificaciones, sin impedir la capacidad legítima de los operadores autorizados para otorgar bonificaciones para atraer y retener clientes.

Esquemas VIP terrestres y bonificaciones específicas

29. Las ofertas promocionales en el sector presencial tienen características diferentes a las online juegos de azar, y la gran mayoría de ellos (fuera de los sectores de apuestas y casinos de alta gama) son generalmente no monetarios o de bajo valor. En los centros de bingo y juegos para adultos, las promociones generalmente consisten en incentivos/recompensas a pequeña escala, como ofertas de lanzamiento de nuevos productos, té y cafés gratuitos o juegos gratuitos. Estos operadores no suelen ofrecer una gestión de cuentas personalizada ni incentivos a medida para clientes específicos.
30. Las oficinas de apuestas con licencia del mercado masivo ofrecen algunos incentivos y recompensas específicas. Suelen ser de bajo valor y utilizan esquemas de fidelización sin una gestión de cuentas personalizada; por ejemplo, las promociones 'Best Odds Guaranteed', 'Acca Boost' o 'Fail to Finish' que permiten a los clientes recuperar el dinero si un caballo no llega a la meta. Dado que muchos de estos esquemas de fidelización son multicanal, las recompensas a menudo se pueden vincular a cuentas en línea.
31. Los operadores de casinos también ofrecen algunas ofertas específicas. Para casinos de alta gama, las recompensas pueden tomar la forma de servicios de conserjería personal, incluidas cenas,

Capítulo 2: Marketing y publicidad

hospitalidad y eventos. Estos esquemas solo están disponibles para miembros, generalmente viajeros internacionales de alto nivel que habrán pasado por controles de diligencia debida mejorados como condición para ser miembro. Los esquemas son intrínsecos a los modelos comerciales de los casinos de alta gama, y los beneficios tienden a enfatizar la creación de una experiencia de lujo en lugar de recompensas monetarias y apuestas gratuitas diseñadas para apostar. En la mayoría de los casinos, las ofertas dirigidas a menudo se realizan a través de programas de lealtad que están abiertos a todos, con membresías de mayor nivel que ofrecen recompensas de mayor valor. Con la mayoría de los operadores, los puntos se pueden canjear por juegos o por beneficios no monetarios. Los criterios de calificación para estos niveles no siempre se publican, pero probablemente estén vinculados a la cantidad apostada a lo largo del tiempo. Las recompensas de nivel superior pueden incluir entradas para el teatro, noches de cortesía en hoteles, créditos aéreos y días de spa de cortesía.

Los operadores también usan estos esquemas de lealtad para rastrear el juego y pueden actuar como base para la intervención del cliente cuando sea necesario.

32. Los operadores nos dijeron que tales esquemas en lugares terrestres son importantes porque mejoran la experiencia del cliente que es inherente a su modelo comercial. Hacen hincapié en que el juego en tierra permite una estrecha supervisión de los clientes para garantizar que las bonificaciones se emitan de manera responsable. Los esquemas de lealtad en lugares físicos también son una forma de alentar el juego basado en cuentas, lo que significa que prohibirlos podría tener la consecuencia no deseada de reducir la cantidad de datos disponibles sobre el comportamiento de los jugadores. Las respuestas a nuestra solicitud de evidencia que exigía restricciones en las bonificaciones se referían principalmente a los riesgos que plantean los esquemas y las bonificaciones en línea.

Nuestras conclusiones

33. Reconocemos que ofrecer bonificaciones (como lo define la CMA) a los clientes en entornos físicos, así como los esquemas VIP físicos, son inherentes a sus modelos comerciales, en particular el del sector de casinos de alto nivel, y creemos que los controles actuales de la Comisión de Juegos de Azar mitigan adecuadamente los riesgos. Sin embargo, alentamos a los operadores terrestres a considerar cualquier uso que hagan de los bonos de apuestas gratuitas o monetarias específicas y su propósito, y continuaremos monitoreando si existe un caso para más restricciones.

Mecánica de la oferta de bonificación y requisitos de reapuesta

34. Si bien los nuevos requisitos de interacción con el cliente de la Gambling Commission protegerán a aquellos que muestren el riesgo más grave de daño por las ofertas de bonificación y el marketing que exacerbe su juego, también debemos asegurarnos de que las bonificaciones operen de manera segura dondequiera que se ofrezcan, tanto fuera de línea como en línea. Actualmente, aunque el trabajo conjunto de la CMA y la Comisión de Apuestas (detallado en el [Recuadro 6](#)) ha logrado reducir los términos y condiciones engañosos en relación con las ofertas promocionales y el retiro de fondos, los operadores aún pueden emitir bonificaciones

ofrece de una manera que puede fomentar un juego de mayor riesgo, un gasto insostenible o minimizar los riesgos sin una comprensión total del cliente.

35. Por ejemplo, los requisitos de apuesta, a veces llamados "re-apuestas" requisitos, son una característica común de las ofertas de bonificación en el sector de los juegos de azar, en las que los clientes tienen que apostar fondos de bonificación varias veces (potencialmente agregando parte de su propio dinero) antes de que se les permita retirar cualquier ganancia. Además de alentar potencialmente más gastos, los operadores utilizan estas restricciones para evitar que los clientes utilicen ofertas de bonificación para estrategias de 'apuestas igualadas' sin gastar su propio dinero, y para limitar los costos de ofrecer bonificaciones, ya que los clientes no pueden simplemente tomar el dinero después de una apuesta única de bajo riesgo. Desde 2018, la transparencia en torno a las ofertas de bonificación y los requisitos de apuesta se ha fortalecido a través de un programa de trabajo conjunto de la CMA y la Comisión de Apuestas, lo que ha llevado a una disminución significativa de las quejas de ADR en esta área.
36. Sin embargo, los requisitos para volver a apostar a menudo todavía se establecen en umbrales altos; por ejemplo, un bono de £ 10 con un requisito de apuesta de 50x requiere que el cliente apueste £ 500, y los fondos, incluidas las ganancias, a menudo pueden vencer después de un límite de tiempo dado, a menudo tan breve como siete días. La combinación de requisitos elevados para volver a apostar y límites de tiempo ajustados para reclamar ganancias presenta riesgos claros en términos de crear una sensación de urgencia para apostar, incentivar el juego de alta intensidad y potencialmente apostar más de lo que uno había planeado originalmente.
37. Además, nos preocupa la forma en que se describen algunos bonos. La PAC ha [prohibido ahora a los operadores](#) de presentar ofertas como totalmente 'libres de riesgo', a la luz de la investigación de GambleAware que muestra que dicha terminología probablemente atraiga especialmente a aquellos que son vulnerables a los daños relacionados con el juego. Sin embargo, las ofertas de bonificación todavía se presentan ampliamente como apuestas/giros 'gratis', lo que también plantea preocupaciones: los conocimientos de comportamiento de otros sectores [muestran que presentar una opción como 'gratis'](#) puede exagerar las percepciones de las personas sobre los beneficios, y que [centrarse en el tamaño de un descuento](#) puede llevar a los consumidores a tomar malas decisiones en general. Teniendo en cuenta los riesgos inherentes de los juegos de azar, creemos que es necesario garantizar que los operadores presenten los bonos en el lenguaje más transparente posible.

Nuestras conclusiones

38. Para reducir los riesgos potenciales de las ofertas de bonificación, la Comisión de Juegos de Azar consultará más a fondo sobre las medidas adecuadas, teniendo en cuenta cuestiones como los límites máximos en los requisitos de apuesta y los límites de tiempo mínimos antes de que caduquen las ofertas.

Capítulo 2: Marketing y publicidad

Consentimiento de marketing directo y aceptación clara de las ofertas

39. Ya existen requisitos claros de que los operadores deben buscar información y consentimiento específico para enviar marketing directo a los consumidores, así como requisitos de que no se debe enviar marketing directo a aquellos que se han autoexcluido o muestran fuertes signos de daño. Esto se describe en las condiciones de licencia de la Comisión de Juegos de Azar y los requisitos más amplios de las [Regulaciones de Privacidad y Comunicaciones Electrónicas](#). (PECR) y [el Reglamento General de Protección de Datos del Reino Unido \(GDPR\)](#) – ambos aplicados por el ICO. Sin embargo, los rigurosos estándares exigidos por el PECR no siempre se aplican necesariamente cuando existe una relación comercial/cliente existente. Al registrarse, muchos de los principales operadores ofrecen solo un enfoque de "todo o nada" en el que el usuario se da de baja de todo el marketing o da su consentimiento para todas las comunicaciones. En relación con esto, una reciente [auditoría de comportamiento de operadores populares de juegos de azar en línea](#) descubrió que generalmente había una fricción adicional asociada con la cancelación de la suscripción a las comunicaciones, incluidos los "mensajes de escasez" para disuadir a los consumidores de hacerlo. Sin un mayor control para los consumidores, los impactos negativos van desde molestias para los jugadores casuales hasta un daño exacerbado para aquellos que luchan con su juego, quienes se sienten 'bombardeados' por los llamados a la acción de los operadores.
40. Una preocupación particular que se planteó en algunos envíos a nuestra convocatoria de pruebas fue la práctica de animar a los clientes existentes a probar nuevas formas de juego, conocidas como "venta cruzada" (por ejemplo, dar giros gratis en tragamonedas en línea a los apostadores deportivos o promocionar fuertemente juegos de casino). productos a los jugadores de bingo). Si bien la dirección de la causalidad entre participar más en los juegos de azar y participar en múltiples actividades no está clara, la revisión de la evidencia de PHE encontró que la cantidad de actividades de juego diferentes en las que participan las personas es un factor de riesgo para el juego dañino en los jóvenes, y que participar en siete o más actividades de juego se asociaron con juegos de azar dañinos en adultos. [de NatCen Patrones de juego](#) la investigación muestra que el [gasto promedio es](#) significativamente mayor cuando una cuenta se usa tanto para apuestas como para juegos: el GGY promedio por cuenta en un año fue de £ 135 para cuentas solo para apuestas, £ 296 para cuentas solo para juegos y £ 602 para 'mixtas' cuentas El informe final de ese proyecto encontró específicamente que la participación en múltiples actividades está asociada con el daño, lo que plantea preguntas importantes sobre la idoneidad de los operadores que animan activamente a los clientes a ampliar su repertorio, en particular a aquellos productos asociados con una mayor tasa de juego problemático, como las tragamonedas en línea.
- La [auditoría del comportamiento](#) de 10 operadores en línea populares mencionados anteriormente también encontraron que cuando se crea una nueva cuenta, la mitad de los operadores registran automáticamente a la persona en otras marcas o productos propiedad de la empresa matriz del operador. Esto no solo maximiza los intentos de venta cruzada, sino que también reduce cualquier fricción que de otro modo se habría asociado con la creación de una nueva cuenta para aprovechar las promociones.

Nuestras conclusiones

41. Para garantizar que los clientes tengan una opción clara y autorizada sobre cómo y quién los contacta, creemos que hay razones para requisitos adicionales sobre cómo los operadores de juegos de azar deben obtener el consentimiento para el marketing directo no solo en la actividad de adquisición de clientes, sino también para clientes existentes y los que se registran. Específicamente, creemos que debería haber un mayor nivel de elección de los clientes en cuanto a si reciben ofertas promocionales y, de ser así, qué tipo de ofertas aceptan recibir y para qué productos. Por ejemplo, un apostador de carreras de caballos puede desear recibir actualizaciones de un operador sobre las últimas probabilidades para las próximas carreras, pero no los giros de tragamonedas en línea, o un apostador de deportes puede aceptar ofertas promocionales sobre eventos importantes, pero no desea recibir publicidad para bingo. juegos. Aumentar la elección del consumidor de esta manera debería reducir algunos de los riesgos planteados por la 'venta cruzada'.

42. La Comisión de Juegos de Azar consultará sobre el establecimiento de estándares más altos para los operadores en la obtención del consentimiento de todos los clientes para el marketing directo y las ofertas promocionales. Los siguientes principios podrían ser un punto de partida para su consulta. Estas medidas se sumarán a la próxima introducción de requisitos para no dirigir ningún marketing directo a aquellos que muestren fuertes indicadores de riesgo, como se describe en el [requisito 10 de la Comisión de Juegos de Azar](#).

Recuadro 9: Principios propuestos para el consentimiento de marketing directo y ofertas promocionales que la Comisión explorará a través de consultas

- La opción de participar en el marketing y las ofertas debe ser una opción clara e independiente al momento del registro, no incluida con otro consentimiento, como términos y condiciones más amplios y una política de privacidad.
- Los clientes deben poder cambiar sus preferencias en cualquier momento a través de la configuración de su cuenta.
- Los operadores deben ofrecer la oportunidad de aceptar y rechazar diferentes formas de comunicación (p. ej., mensajes de texto, correo electrónico o notificaciones automáticas).
- Los clientes deben tener la opción de suscribirse a bonificaciones y ofertas promocionales por separado de otro marketing, y establecer controles con respecto a los productos en los que reciben ofertas. Específicamente, no debería haber 'venta cruzada' sin la aceptación del usuario.

Capítulo 2: Marketing y publicidad

Impacto esperado

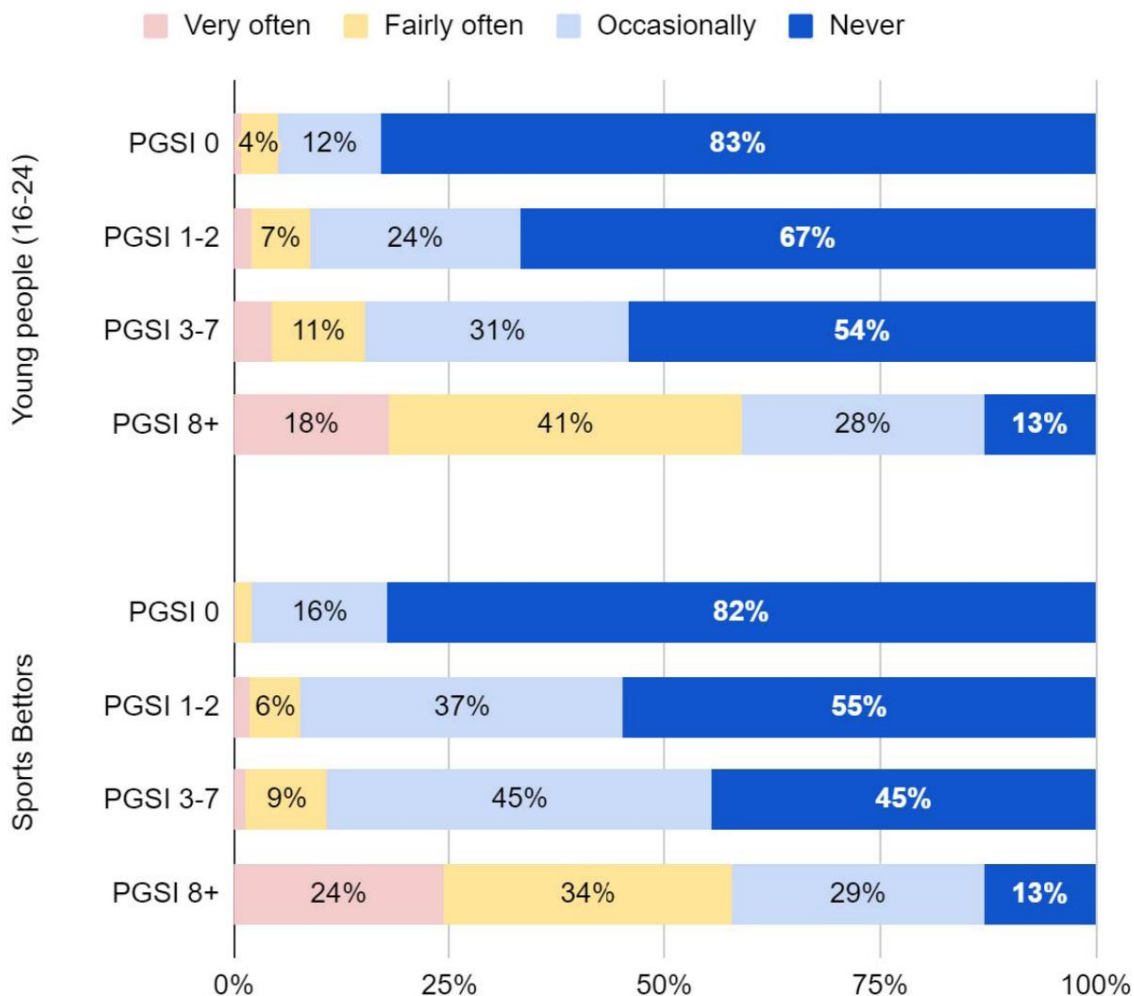
43. Nuestra intención es que estas medidas aborden directamente las prácticas de publicidad y marketing que están más fuertemente vinculadas con el daño. Al garantizar la construcción y aplicación socialmente responsable de bonos, reduciremos el potencial de marketing directo y ofertas de bonos para alentar a las personas vulnerables u otras personas a apostar más dinero, o con más frecuencia, de lo que pretendían. No queremos restringir la capacidad de los operadores de usar ofertas para atraer nuevos clientes o retener a los existentes, y reconocemos que las medidas 'contundentes' en esta área podrían beneficiar involuntariamente al mercado negro. Creemos que estas propuestas reducirán significativamente los daños sin impactos desproporcionados en la capacidad del sector para competir.
44. El objetivo de proteger a las personas vulnerables de cualquier daño está en el centro de esta Revisión y de estas propuestas. Estas reformas también beneficiarán a todos los que elijan apostar, al brindar a cada cliente una mayor claridad y control sobre las comunicaciones que reciben, y garantizar que los bonos de los operadores se ofrezcan de manera socialmente responsable.

2.3 Publicidad más inteligente y segura

45. Junto con el marketing directo y la selección de personas como se mencionó anteriormente, el panorama general de la publicidad de juegos de azar, tanto en línea como fuera de línea, atrajo una atención significativa en las presentaciones a la solicitud de evidencia. Está claro que los riesgos que plantea la publicidad de juegos de apuestas no son uniformes en toda la población y que [las personas responden a diferentes tipos de anuncios de diferentes maneras.](#) Anuncios como anuncios de televisión, radio y anuncios publicitarios en línea tienden a influir en un porcentaje menor de espectadores para comenzar o aumentar los juegos de azar que aquellos en las redes sociales.
46. Del mismo modo, es más probable que los jugadores de alto riesgo informen gastar dinero como un resultado de ver cualquier forma de publicidad. Investigadores de las universidades de Glasgow, Stirling y Edimburgo encontraron la misma tendencia en dos grupos de encuestas (jugadores y no jugadores de 16 a 24 años encuestados en 2019, y apostadores deportivos adultos encuestados en 2020). La gran mayoría (alrededor del 80 %) de los encuestados con una puntuación de 0 en el Índice de gravedad del juego problemático (PGSI, por sus siglas en inglés) informaron que ver publicidad de juegos de apuestas nunca los impulsó a gastar dinero en juegos de azar cuando no tenían planeado hacerlo. Sin embargo, la proporción cuyo comportamiento de juego se vio afectado por la publicidad aumentó junto con la puntuación PGSI, con casi el 60 % del grupo de riesgo más alto (una puntuación de 8+, que indica 'juego problemático') en ambas encuestas informando que 'mucho' o 'bastante' a menudo gastaba dinero en juegos de azar como resultado de la exposición a la publicidad.

Figura 10: Impactos de la publicidad y el marketing en el comportamiento de juego por Problema Puntuación del índice de gravedad del juego (PGSI), en dos cohortes diferentes de jugadores

In the last 12 months, how often did gambling advertisements prompt you to spend money when you weren't otherwise going to do so?



Fuente: Heather Wardle et al, [Emerging Adults Gambling Survey](#) y [estudio de impacto de COVID-19 de apuestas y juegos](#) (datos obtenidos para estos estudios proporcionados directamente a DCMS por el Dr. Wardle)

Publicidad online

47. Dados los impactos establecidos de la publicidad en línea, especialmente en aquellos en riesgo, es esencial que los operadores utilicen la tecnología publicitaria de manera que mitiguen en lugar de exacerbar los daños. En la actualidad, sabemos que los operadores apuntan en gran medida a los jugadores comprometidos. La evidencia presentada por una importante organización benéfica encontró que incluso los juegos de azar ocasionales aumentaron sustancialmente la exposición de la publicidad en línea, con alrededor del 40% de los que jugaban una vez al mes, según se informa, recibían 4 o más anuncios al día. Esto significa que es probable que la minoría que sufre daños graves por su juego no solo vea más anuncios de juegos de apuestas que otros, sino que también es más probable que gaste dinero como resultado de verlos.

Capítulo 2: Marketing y publicidad

48. En 2020, la Gambling Commission [desafió a la industria](#) para hacer mejoras en esta área, y la edición más reciente del Código IGRG incluye compromisos importantes para usar tecnología de orientación de anuncios para garantizar que los anuncios solo estén dirigidos a una audiencia mayor de 25 años y 'desorientar' a aquellos que probablemente sufran daños. Sin embargo, todavía hay lagunas: un '[monitoreo de avatares](#)'. El ejercicio realizado por la ASA en 2021 ha demostrado que los avatares de 'niños' recibieron anuncios de juegos de apuestas con aproximadamente la misma frecuencia que los de 'adultos' en sitios web de audiencia mixta (como sitios de juegos, estudio o noticias), lo que sugiere que personas de poca o ninguna edad la focalización está en su lugar en estos contextos.
49. Otro componente clave del panorama de la publicidad en línea son las redes sociales, que se ha descubierto que tienen un impacto particular en los niños y los jóvenes, y representan una proporción cada vez mayor de su exposición a los anuncios de juegos de apuestas. Datos de la [encuesta de seguimiento en línea de la Gambling Commission](#) muestra que los adultos más jóvenes son más propensos a seguir a los operadores en las redes sociales que los adultos mayores, y es más probable que gasten dinero como resultado de las publicaciones de los operadores que los grupos de mayor edad. En el Informe [sobre jóvenes y juegos de apuestas de 2022 de la Gambling Commission](#), El 44 % de los jóvenes de 11 a 16 años había escuchado o visto anuncios o promociones relacionados con los juegos de apuestas en las redes sociales, y el 13 % informó que seguía una cuenta de juegos de apuestas en las redes sociales. También se han adoptado nuevos enfoques de marketing en las redes sociales que pueden presentar nuevos riesgos: investigación de la [Universidad de Bristol](#) encontró que las publicaciones de 'marketing de contenido', donde un operador comparte contenido como memes o comentarios deportivos desde una cuenta de marca sin hacer referencia directa a un producto o servicio, atraían más a todos los grupos de edad que la publicidad tradicional, pero tenían un atractivo particularmente fuerte entre niños y jóvenes. [Investigación de Australia](#) también indica que para los jóvenes la exposición a más tipos de publicidad se correlaciona con la participación en juegos de azar y juegos de azar dañinos.

Nuestras conclusiones

50. Estamos proponiendo dos paquetes de reformas para hacer que la publicidad en línea sea más inteligente y segura: un enfoque más sólido y completo para la orientación y los estándares de contenido de los operadores; y una gama de medidas de seguridad de la plataforma en línea para facilitar que las personas reduzcan la exposición al contenido de juegos de apuestas y accedan al soporte.
51. Queremos que los operadores hagan uso de la tecnología disponible para ampliar los compromisos de no focalizar a los niños y las personas vulnerables y las redes sociales por edades. La industria comenzará una revisión de la sexta edición del Código IGRG, incluida la consideración de hasta qué punto se podría usar el filtrado de edad de 25+ con respecto a otra publicidad digital donde esa funcionalidad esté disponible.

52. Si bien las publicaciones de 'marketing de contenido' que no anuncian directamente un producto o servicio pueden quedar fuera del ámbito de competencia de la ASA, son una estrategia de marketing popular con la que los operadores pueden impulsar el compromiso y la lealtad de la marca. Los códigos de responsabilidad social de la Gambling Commission especifican que los operadores aún deben aplicar los principios de los códigos de publicidad del Reino Unido a cualquier contenido o medio que quede fuera del alcance de los códigos. Con este fin, la ASA y la Gambling Commission han emitido una [declaración regulatoria conjunta](#) detallando su enfoque del marketing de contenidos. Las facultades de la ASA le permiten fallar en contra de [algunas publicaciones de marketing de contenidos](#) (por ejemplo, aquellos que un operador ha pagado para promocionar), y si la ASA recibe una queja sobre contenido que cae fuera de su competencia, la queja se remitirá a la Comisión para que ese organismo la investigue.

Mejoras de las plataformas en línea

53. Además de los propios operadores, las plataformas en línea también tienen un papel importante que desempeñar para garantizar que la publicidad sea segura y socialmente responsable. Si bien reformar el marco regulatorio que rige a todos los actores a lo largo de la cadena de suministro de publicidad en línea es un problema mayor que debe abordarse a través del Programa de publicidad en línea, hemos identificado una serie de áreas en las que las principales plataformas tecnológicas han exhibido buenas prácticas que pueden ampliarse para proteger mejor a los niños, y aquellos en riesgo de sufrir daños por la publicidad de juegos de apuestas. Alentamos el progreso continuo en estas áreas:

- Optar por no recibir contenido de juegos de apuestas con un solo clic: actualmente, la mayoría de las principales plataformas ofrecen un buen nivel de personalización del usuario, lo que les permite ocultar anuncios que no desean ver, bloquear ciertas cuentas y anunciantes, o silenciar palabras clave para que no aparezcan en sus feeds. Sin embargo, hacer esto de manera iterativa es un proceso que requiere mucho trabajo y puede requerir que un usuario que sufre daños busque contenido y términos potencialmente desencadenantes. Las plataformas deberían introducir medidas como las [implementadas por Meta y Snapchat](#) para que la exclusión voluntaria del contenido de juegos de apuestas sea lo más sencilla posible. En su caso, también debe proporcionarse una opción para bloquear automáticamente las cuentas de los operadores verificados.
- Orientación más segura de las recomendaciones algorítmicas: con frecuencia Las plataformas "recomendarán" automáticamente contenido con el que los amigos o seguidores de un usuario de redes sociales hayan interactuado, o que de otro modo parezca relevante para los intereses de un usuario. Esto significa que el contenido de las cuentas de juegos de apuestas se puede mostrar a los usuarios que posiblemente sean menores de 18 años o que sufran daños. Se deben tomar medidas para garantizar que el contenido de los operadores no se recomiende algorítmicamente a usuarios menores de 18 años o que hayan indicado de otra manera vulnerabilidad a los daños del juego.

Capítulo 2: Marketing y publicidad

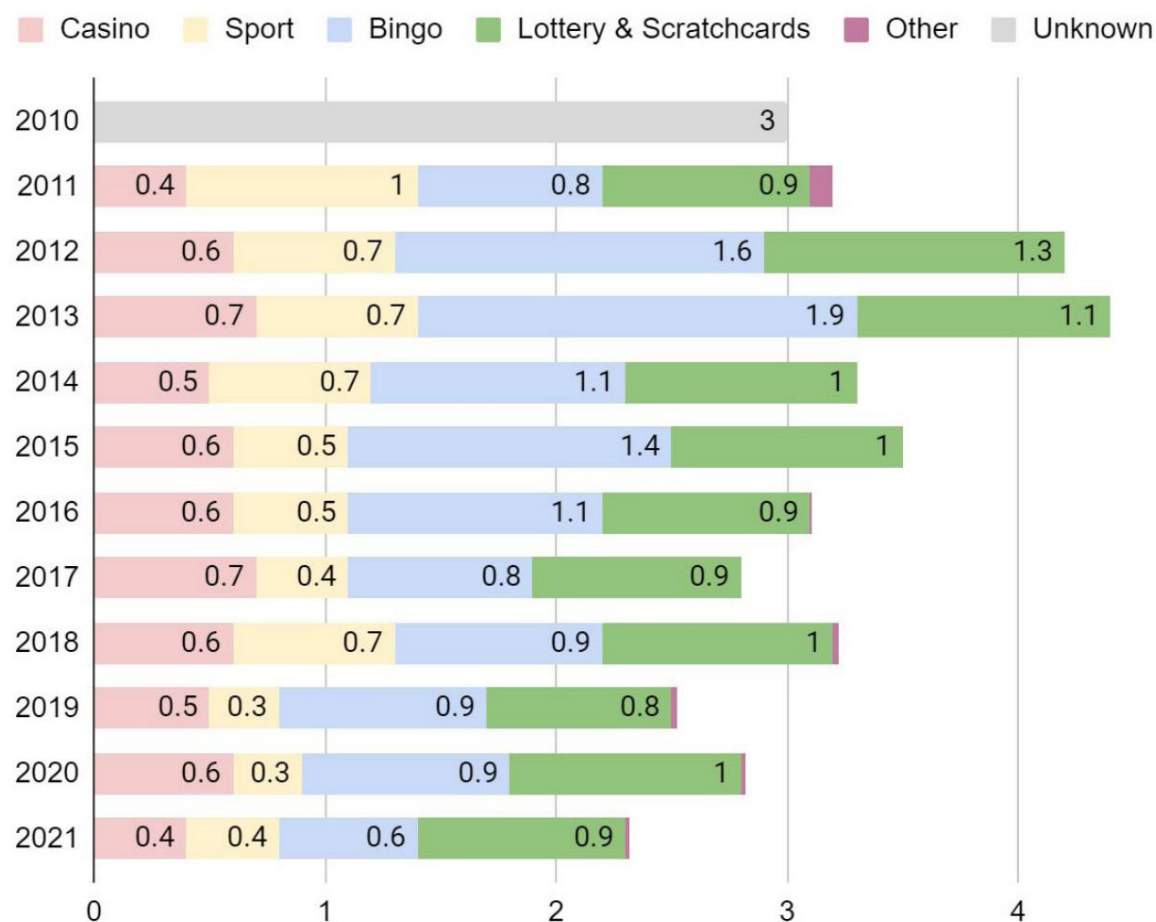
o, cuando sea posible, establecer límites de edad para que el contenido de los operadores no sea accesible a menores de 18 años, como ya ocurre, por ejemplo, en YouTube.

- Señalización integrada para apoyar: muchas plataformas cuentan con medidas para señalar información confiable o soporte si un usuario busca o publica contenido confidencial: por ejemplo, incrustar un enlace a los recursos del NHS en palabras clave relacionadas con COVID-19 y la vacunación, o el Número de la línea de ayuda de Samaritans sobre búsquedas relacionadas con autolesiones y suicidios. Siempre que sea posible, las plataformas deben tomar medidas para dirigir a los usuarios a fuentes independientes de soporte, incluido el sitio web de [GambleAware](#), [Asociación TalkBanStop](#), o [servicios de tratamiento del NHS](#), si las publicaciones o búsquedas de un usuario indican que está luchando contra daños relacionados con el juego.

Difusión de publicidad

54. En contraste con lo anterior, recibimos relativamente poca evidencia para resaltar riesgos particulares asociados con la publicidad de juegos de apuestas, aunque reconocemos que la base de evidencia en esta área aún se está desarrollando. A diferencia de otras formas de publicidad, la publicidad televisiva tiene un régimen de corregulación, en el que los organismos de radiodifusión son responsables ante Ofcom de las infracciones del código y un sólido régimen de autorización previa, lo que se traduce en un número significativamente [menor de infracciones de las normas](#). Los operadores señalaron que solo los productos asociados con tasas de juego problemáticas más bajas podían anunciarse antes de las 9 p. m., y que medidas como la prohibición de silbato a silbato han tenido impactos tangibles en la reducción de la exposición de los niños a los anuncios de juegos de apuestas y el volumen general de anuncios transmitidos. Los organismos de radiodifusión también proporcionaron evidencia que destaca que su sector es financieramente vulnerable después de la pandemia, y una pérdida de ingresos de los anuncios de juegos de apuestas podría afectar la capacidad de los organismos de radiodifusión de servicio público para cumplir con sus obligaciones.
55. También está claro que la exposición de los niños a la publicidad televisiva ha disminuido durante la última década, en todos los sectores, incluido el juego. El pico de exposición a la publicidad televisiva de los niños menores de 16 años en el Reino Unido se produjo en 2013, con una media de 229,3 por semana, que descendió a 82,8 por semana en 2021. En el mismo período, el número medio de anuncios de juegos de apuestas vistos por menores de 16 años más de la mitad de alrededor de 4,5 a solo 2,2 por semana, y los anuncios eran predominantemente de bingo y loterías.

Figura 11: Exposición de los niños a la difusión de publicidad de juegos de azar (impactos/semana)



Fuente: [Autoridad de Normas Publicitarias](#)

56. Las propuestas de posibles reformas en este ámbito fueron contradictorias. Una común

La sugerencia de más restricciones en la publicidad televisiva fue que el límite voluntario de las 9:00 p. m. que actualmente se aplica a la mayoría de los productos de juego se extienda a todos los productos de juego y se convierta en ley. Si bien es probable que esto reduzca el nivel limitado de exposición de los niños a los anuncios de juegos de apuestas, habría un impacto negativo en la capacidad de las loterías para recaudar fondos para buenas causas y un riesgo de consecuencias adversas al aumentar el volumen de juegos de apuestas nocturnos. Los anuncios nocturnos también fueron criticados por varios encuestados, ya que se percibía que fomentaban las sesiones de juego nocturnas que se asociaron con una mayor intensidad de gasto. Algunas respuestas pidieron restricciones en el volumen de anuncios de juegos de apuestas permitidos al aire, pero habría dificultades considerables para implementar tal política. Donde se permite la publicidad, el gobierno no controla la cantidad de anuncios, y habría serias implicaciones para la competencia justa y la forma en que se asignan los espacios publicitarios.

Capítulo 2: Marketing y publicidad

Nuestras conclusiones

57. La evidencia no sugería que la publicidad transmitida que es

Es probable que el cumplimiento de las normas estrictas actuales (especialmente después de las actualizaciones recientes de los códigos CAP) plantee un riesgo indebido de daño, o que los beneficios de cualquier restricción adicional superen las posibles consecuencias negativas. En comparación con otras áreas dentro del alcance de la Revisión, como el crecimiento del juego en línea y el dominio de la publicidad dinámica o dirigida, ha habido relativamente pocos cambios en el panorama de la publicidad televisiva desde la aprobación original de la Ley de Juegos de Azar, y el régimen regulatorio sigue siendo fuerte con pocas violaciones ocurriendo. Dado que las medidas descritas en otras partes de este capítulo están destinadas a abordar las prácticas publicitarias que se han identificado como particularmente preocupantes, en nuestra opinión, un mayor endurecimiento de los anuncios de juegos de apuestas transmitidos no es proporcionado en este momento. También podría correr el riesgo de consecuencias no deseadas, como la reducción de la capacidad de los consumidores para distinguir a los operadores con licencia de los que no lo tienen.

La comercialización del afiliado

58. El marketing de afiliación es una forma de marketing mediante la cual un tercero recibe un

comisión por promocionar los productos o servicios de una empresa, generalmente pagada por cliente referido o con una parte de los ingresos generados por los clientes referidos. El marketing de afiliación es predominantemente en línea y está muy extendido en muchos sectores, con formas comunes que incluyen el marketing de influencers en las redes sociales y el contenido 'publirreportaje' en sitios de noticias y blogs. CAP/ASA ha producido [una guía especializada detallada](#) para marketing de afiliados.

59. En el sector de los juegos de azar, los comerciantes afiliados en línea van desde grandes y bien

sitios establecidos para "consultores" individuales que trabajan en las redes sociales. El organismo de la industria Afiliados responsables en juegos de azar (RAiG) estima que hay decenas de miles de afiliados de juegos de apuestas que trabajan en el mercado de GB, la mayoría de los cuales son individuos o empresas muy pequeñas, y que impulsan hasta el 40% de la adquisición de clientes a distancia. operadores.

60. La Comisión de Juegos de Azar responsabiliza a los licenciarios por las actividades de sus afiliados. Esto significa que cualquier incumplimiento de las condiciones de la licencia por parte de un tercero contratado para promover el negocio de un operador será tratado como un incumplimiento por parte del operador. Se introdujeron nuevas condiciones de licencia para [los operadores y sus afiliados](#). en 2018, [tras una serie de casos \(LeoVegas, lotolandia, y BGO\)](#) donde la [Gambling Commission](#) tomó acción contra [un operador por fallas de sus afiliados](#).

61. No obstante, algunas presentaciones a la convocatoria de pruebas argumentaron que el marketing de afiliación presenta riesgos particulares en el sector del juego, principalmente citando preocupaciones de que cumplen menos con las reglas de publicidad que los operadores.

ellos mismos. Un problema particular que se ha destacado es el incumplimiento por parte de los afiliados de los requisitos para cesar la comercialización directa a clientes autoexcluidos. Estos han llevado al Comité Selecto de la Cámara de los Lores y a otros a argumentar que los afiliados deben exigir sus propias licencias de la Comisión de Juegos de Azar para operar en este país.

62. Junto con los esfuerzos regulatorios de CAP/ASA y la Gambling Commission, las presentaciones de la industria también destacaron los esfuerzos para mejorar los estándares de marketing de afiliados, como la formación de RAiG, que requiere que sus miembros realicen una auditoría anual de responsabilidad social, y una revisión abarcada por el BGC sobre el uso de afiliados en el sector del juego.

Nuestras conclusiones

63. Reconocemos la importancia de los afiliados para los operadores y clientes, y que el crecimiento del marketing de afiliados no es exclusivo del sector del juego.

También sabemos que los problemas relacionados con la forma en que se lleva a cabo el marketing de afiliación pueden tener graves consecuencias.

64. No nos convencen los argumentos para que los afiliados obtengan una licencia de la Gambling Commission.

Las actividades de marketing de los afiliados ya están reguladas por la ASA bajo los códigos CAP, lo que significa que imponer deberes adicionales a la Comisión conduciría a la duplicación. Además, las distintas responsabilidades y actividades de las afiliadas requerirían la creación de un régimen de licencias completamente nuevo; y el tamaño del sector significa que distorsionaría el mandato de la Comisión, que se concentra en los propios operadores de juego.

65. Si bien agradecemos los esfuerzos de la industria para elevar los estándares para los afiliados, esto no diluye las responsabilidades claras que la Comisión de Juegos de Azar seguirá asignando a los operadores para todas las actividades realizadas en su nombre.

Creemos que esta es la mejor manera de garantizar un fuerte cumplimiento y mantener claras las responsabilidades. En particular, ya tenemos claro que cualquier marketing directo a clientes autoexcluidos por parte de los afiliados se considerará un incumplimiento de las condiciones de la licencia por parte del licenciataria en cuyo nombre el afiliado se pone en contacto con el cliente.

66. La Gambling Commission continúa manteniendo esta área bajo revisión y no dudará en tomar medidas si hay evidencia de incumplimiento de los estándares. El Programa de publicidad en línea también analizará más ampliamente la regulación de los afiliados en línea.

Impacto esperado

67. Avances realizados en publicidad en línea y adtech en el tiempo transcurrido desde la que se aprobó la Ley del Juego no son menos importantes que el crecimiento que hemos tenido

Capítulo 2: Marketing y publicidad

visto en el juego en línea, y es justo que las reglas de publicidad se reformen para reflejar los riesgos y oportunidades de la era digital.

68. Creemos que estas propuestas darán como resultado un entorno publicitario en línea.

eso es más seguro para los niños y las personas vulnerables, al tiempo que permite a los operadores continuar interactuando con audiencias clave. La exposición a la publicidad de los niños y su capacidad para interactuar con el contenido de los operadores debería disminuir al mismo tiempo que las reformas más recientes al código CAP reducen el atractivo potencial del contenido de juegos de apuestas para los niños. Para aquellos que tienen problemas con los juegos de azar dañinos, queremos que sea lo más sencillo posible optar por no recibir contenido y publicidad de juegos de apuestas, y cerrar las brechas que significan que las personas que se han autoexcluido aún pueden ser objeto de anuncios de juegos de apuestas.

69. Estas propuestas son predominantemente una expansión del trabajo que los operadores están

ya está avanzando para reducir la exposición de los niños y las personas vulnerables a la publicidad, por lo que el impacto en los operadores debe ser limitado. Reconocemos que la ampliación de los compromisos de orientación de la tecnología publicitaria al espacio pagado puede dificultar llegar a algunos clientes potenciales, pero la publicidad en línea paga seguirá estando permitida junto con muchas otras rutas para atraer clientes, como la transmisión o la publicidad en redes sociales adecuadamente dirigida.

70. Nuestras propuestas en esta área son solo una pequeña parte de la visión general del gobierno para una regulación más estricta de la publicidad en línea. El Programa de Publicidad en Línea está considerando por separado reformar el marco regulatorio existente para garantizar una publicidad en línea justa, responsable y ética que se aplique a todos los sectores, incluido el juego, mientras que la Investigación Adtech de ICO abordará problemas complejos de intermediación de datos para garantizar que los datos personales se usen de manera responsable en Publicidad online. También continuaremos revisando la base de evidencia.

2.4 Un nuevo enfoque para mensajes de juego más seguros

71. Los "mensajes sobre juegos de apuestas más seguros" explorados en la convocatoria de pruebas abarcan tres hebras:

- Información proporcionada a los consumidores en el punto de uso para servicios en línea y productos fuera de línea, como el porcentaje de retorno al jugador que se muestra en las máquinas;
- Mensajes integrados en la publicidad, como señalización para 'begambleaware.org' en anuncios de difusión, o la campaña 'Take Time to Think' de la industria;
- Campañas de concientización, como la campaña Bet Regret de GambleAware (que se originó en la [última revisión de juegos de apuestas del gobierno](#)), o [TalkBanStop](#) lanzado por GamCare, GamBan y GAMSTOP, que apunta a intervenciones específicas que las personas pueden tomar para mitigar el juego.

perjuicios relacionados. Estas campañas también pueden crear conciencia sobre los diferentes tipos de riesgos y daños que pueden causar los juegos de azar.

72. Las Condiciones de la Licencia de la Comisión de Juegos de Azar y los Códigos de Práctica ya contienen requisitos tanto en [el y en línea](#) sectores que la información sobre las probabilidades de ganar se revela a los jugadores de ciertos juegos en el punto de compra. Sin embargo, muchos de los que respondieron a nuestra solicitud de evidencia pensaron que esto era inadecuado para garantizar el consumo informado de productos de juego potencialmente riesgosos, en particular los juegos de tragamonedas de alta volatilidad. [Un estudio referenciado regularmente](#) descubrió que solo el 46% de los jugadores en línea pueden interpretar correctamente el 'retorno al jugador', la métrica más utilizada para transmitir las posibilidades de ganar en las tragamonedas en línea. La dependencia de los consumidores para interpretar correctamente información numérica a menudo compleja también se consideró una barrera para tomar decisiones informadas, especialmente porque [casi una cuarta parte \(24 %\)](#) de los adultos en edad de trabajar en Inglaterra tienen habilidades numéricas por debajo del Nivel de entrada 3, alrededor de lo que se podría esperar de alguien entre 9 y 11 años. También se sugirió que los mensajes en el punto de compra también podrían usarse para comunicar una gama más amplia de riesgos, incluidos los daños potenciales para la salud.
73. Las partes interesadas propusieron una variedad de formas en que la información sobre productos podría ser más informativa y accesible. Algunas respuestas de la industria propusieron que métricas adicionales como la volatilidad de los pagos podrían ayudar (es decir, cuánta fluctuación hay en la frecuencia y/o el tamaño de los pagos durante una sesión), mientras que otros pidieron que toda la información pertinente se presente en términos claros como como el marco de '1 en x posibilidad de ganar' utilizado para los juegos de premio instantáneo de la Lotería Nacional. La industria está realizando su propia investigación en este ámbito, con un proyecto lanzado a través del [grupo de trabajo Game Design de BGC](#) analizando las mejores prácticas para comunicar información material sobre juegos de tragamonedas, incluidas las posibilidades de ganar y la volatilidad de los pagos, en el punto de compra. Algunas respuestas argumentaron que las clasificaciones de productos según un índice de riesgo como [ASTERIG](#) podría usarse para informar advertencias de riesgo específicas del producto. Sin embargo, [las limitaciones](#) de tales herramientas están documentadas en la investigación, y se necesita más investigación para comprender el riesgo de consecuencias no deseadas, como distorsionar las percepciones de riesgo de los jugadores (explorado más a fondo en la sección del [capítulo anterior sobre productos más seguros](#)). Algunos encuestados señalaron cómo este acuerdo voluntario, aunque multifacético, varía del sector financiero, donde la FCA [publica orientación](#) . sobre cómo las promociones financieras deben presentar información sobre el riesgo (un ejemplo se encuentra en [el Recuadro 10](#) a continuación).

Recuadro 10: Enfoques para presentar información sobre riesgo y retorno al jugador

La presentación de un académico proporcionó el siguiente ejemplo de cómo un operador de apuestas a margen regulado por la Autoridad de Conducta Financiera (FCA) explica los riesgos de las apuestas a margen y los contratos por diferencia (CFD):

- “Las apuestas a margen y los CFD son instrumentos complejos y conllevan un alto riesgo de perder dinero rápidamente debido al apalancamiento. El 75 % de las cuentas de inversores minoristas pierden dinero al operar con apuestas a margen y CFD con este proveedor. Debe considerar si comprende cómo funcionan las apuestas a margen y los CFD, y si puede permitirse asumir el alto riesgo de perder su dinero”.

Evidencia presentada al Comité Selecto de la Cámara de los Lores también incluyó el siguiente ejemplo de máquinas de juego físicas en Australia:

- “Las máquinas de póquer están programadas para pagar menos de lo que depositas en ellas, por lo que es probable que pierdas... Cuanto más tiempo juegues en una máquina de póquer, más probable es que pierdas todo el dinero que has puesto en ella. .”

74. Un experimento del [Behavioral Insights Team \(BIT\)](#) miró cómo

las diferentes formas de comunicar las probabilidades podrían afectar la comprensión y el comportamiento de los jugadores. Descubrieron que el mensaje estándar de la industria de 'retorno al jugador' (p. ej., 'el promedio teórico de retorno al jugador para este juego es del 93 %') estaba asociado con una comprensión más baja que expresar las probabilidades en términos de dinero perdido (p. ej., 'Jugadores de este juego perder £7 por cada £100 basado en el promedio') con un indicador de volatilidad ("este promedio se basa en millones de giros durante la vida útil de un juego"). Una mayor comprensión de las probabilidades también se vinculó con menos participantes que eligieron jugar, y [otra investigación dirigida por el Dr. Philip Newall ha demostrado que](#) incluir una declaración de volatilidad puede reducir los gastos de juego. Esta evidencia sugiere que un enfoque simplificado para comunicar la información sobre el costo del juego podría tener más impacto y reducir el daño en comparación con el enfoque de "retorno al jugador" actualmente permitido.

Sin embargo, este efecto fue más pronunciado entre los participantes que no estaban en riesgo de daños relacionados con el juego, y aquellos en las categorías de "riesgo moderado" y "jugador problemático" tenían puntuaciones de comprensión significativamente más bajas en general. Esto sugiere que se necesitan diferentes enfoques para reducir el daño en los grupos de mayor y menor riesgo.

75. Más allá de los mensajes en el punto de compra, el enfoque adoptado para mensajes de juegos de apuestas más seguros en la publicidad desde 2005 ha sido predominantemente de autorregulación, con la industria financiando, diseñando y entregando sus propias campañas. La guía de buenas prácticas y la inclusión obligatoria de mensajes de apuestas más seguras en los anuncios de difusión se establecen en el Código IGRG, y

Los miembros del Consejo de Apuestas y Juegos deben dedicar el 20% de la publicidad transmitida a anuncios de juegos de apuestas más seguros. Lo hacen principalmente bajo el lema de la campaña 'Tómese el tiempo para pensar' lanzada recientemente. El tercer sector también juega un papel importante: además de las campañas mencionadas anteriormente, GambleAware lanzó recientemente una campaña del Servicio Nacional de Tratamiento del Juego dirigida a mujeres para alentarlas a acceder a tratamiento y apoyo. La evaluación de estas campañas es clave para comprender sus impactos y efectividad.

76. La mayoría de las respuestas a nuestra solicitud de evidencia coincidieron en que la concienciación Las campañas tienen un papel que desempeñar en la mitigación de los daños relacionados con el juego, pero hubo una falta de consenso sobre la forma más adecuada de diseñarlas e implementarlas. Muchos de los encuestados que pidieron mayores controles criticaron el enfoque liderado por la industria y pensaron que los organismos de salud pública deberían poseer y liderar los mensajes sobre los daños relacionados con el juego, señalando problemas como los mensajes actuales que tienen poca visibilidad . en los anuncios y menos extendida para la publicidad online donde su inclusión no es obligatoria. Los anuncios publicitarios de "juegos de apuestas más seguros" que contenían llamados a la acción como "disfrute de un casino en línea ganador de premios de forma segura" también fueron fuertemente criticados.
77. Si bien el Código de la industria de GamCare [para la visualización de información sobre apuestas más seguras](#) ha mejorado los estándares para la visualización de información en los propios sitios web de los operadores, no existe un estándar equivalente para la visualización de mensajes en la publicidad. Una de las principales preocupaciones de algunos encuestados era que los mensajes liderados por la industria podrían verse socavados por un posible conflicto de intereses, ya que los operadores de juegos de azar son simultáneamente responsables de promocionar sus productos y advertir sobre los riesgos que podrían presentar (lo que muchos argumentaron que no se podía confiar en ellos). completamente). Algunos encuestados también argumentaron que las narrativas actuales, en particular los mensajes de 'juega responsablemente', podrían estigmatizar a quienes sufren daños y transferir la responsabilidad para evitar daños del operador al individuo.
78. La mayoría de los encuestados, incluidos aquellos dentro de la industria, reconocieron la necesidad de mensajes de juego más seguros para ir más allá de un vago mensaje de "juega responsablemente". Ahora tenemos una mayor base de evidencia sobre el tipo de mensaje que puede tener el mayor impacto y potencial para influir positivamente en el comportamiento, en parte en base a los conocimientos de una variedad de otras esferas de salud pública. La evidencia de las campañas de concientización existentes sugiere que los mensajes que se enmarcan positivamente y se concentran en los beneficios de un juego más seguro tienen más probabilidades de generar un cambio de comportamiento que aquellos que se concentran en las consecuencias del juego dañino. Por ejemplo, la evaluación de Ipsos MORI de [la campaña Bet Regret de GambleAware](#) encontró resultados positivos, con la campaña llegando a más del 60% de su público objetivo después de dos años y motivando el cambio de comportamiento en una parte significativa de ese grupo demográfico. El 38 % informó que estaba tratando de "hacer tapping" antes de hacer una apuesta y el 24 % informó que estaban usando activamente

Capítulo 2: Marketing y publicidad

'tapping out' para ayudar a reducir su juego. Una investigación reciente de la [Universidad de Bristol y BIT](#), que analizó las campañas existentes y probó nuevos mensajes basados en conocimientos existentes, subrayó aún más estos temas, enfatizando que los mensajes efectivos deben: adaptarse a las audiencias objetivo; tener un tono 'auténtico, identificable y atractivo' y apuntar a producir una respuesta emocional positiva; y use mensajes claros, como un llamado a la acción y signos de identificación de juegos de azar dañinos. Esta investigación también resaltó que las personas que se ven afectadas por el juego dañino de otra persona son un público objetivo clave para las campañas de seguridad que han sido desatendidos por los mensajes existentes.

79. Se han obtenido más conocimientos del proyecto de investigación de un año de [Revealing Reality](#) que recomienda que los mensajes de juegos de apuestas más seguros deben hacer uso de la gama completa de experiencia en marketing que poseen los operadores e integrar completamente los mensajes de juegos de apuestas más seguros en la experiencia del cliente y los mensajes de marca existentes. Esto, argumentan, puede ayudar a que las herramientas e intervenciones de juego sean más seguras y sean tan atractivas y sencillas como los propios productos de juego. Del mismo modo, algunas presentaciones apuntaron a la [revisión de evidencia sustancial](#) del [intercambio internacional de conocimientos](#) sobre juegos de azar [GREO](#). sobre educación y prevención de daños relacionados con los juegos de azar, que concluyó que un "enfoque único para mensajes de juegos de apuestas más seguros reducirá su valor" y que los mensajes son más efectivos cuando están dirigidos y son específicos.

80. Otras jurisdicciones han introducido un nivel de participación estatal en mensajes de apuestas. Las [pautas de juego de bajo riesgo](#), desarrollado por el Centro Canadiense sobre el Uso de Sustancias y la Adicción, son un conjunto de tres principios desarrollados después de la consideración de la evidencia para ayudar a las personas a manejar su riesgo de daño por juego, siguiendo el modelo de pautas de consumo más seguro. Las pautas son: no jugar más del 1% de los ingresos del hogar por mes; jugar no más de cuatro días al mes; y evitar participar regularmente en más de dos tipos de juegos de azar. Más recientemente, en noviembre del año pasado, el gobierno australiano introdujo una variedad de eslóganes obligatorios de apuestas más seguras para ser utilizados en la publicidad, con opciones disponibles para los operadores que incluyen: "Lo más probable es que esté a punto de perder"; "Pensar. ¿Es esta una apuesta que realmente quieres hacer?"; y "¿Qué estás dispuesto a perder hoy?"
Establece un límite de depósito".

Nuestras conclusiones

81. La evidencia sugiere que sería beneficioso desarrollar mensajería, independiente de la industria, para maximizar la información disponible para los consumidores y permitirles tomar decisiones informadas con una mejor comprensión de los riesgos. Si bien agradecemos los esfuerzos de la industria para mejorar la calidad de sus campañas publicitarias de apuestas más seguras con el lanzamiento de 'Take Time To Think', la propiedad exclusiva de la industria de dichos mensajes no es sostenible.

a largo plazo. Los mensajes de seguridad sobre los daños relacionados con el juego deben ser dirigidos por organismos estatutarios, basándose en la experiencia relevante en salud pública, asegurando la imparcialidad y una evaluación rigurosa.

82. El informe de Prevención de Muertes Futuras emitido tras la investigación del suicidio de Jack Ritchie identificó la falta de información adecuada sobre los daños causados por el juego y la señalización como área de acción. Estamos comprometidos a prevenir futuras tragedias y reconocemos que el gobierno tiene un papel claro que desempeñar al asumir la propiedad de los mensajes para garantizar que exista información y señalización claras y efectivas. DHSC está trabajando con NHS Digital para mejorar la "[Ayuda para problemas con el juego](#)" del NHS página web como parte de su respuesta al informe.

83. DHSC, DCMS y la Gambling Commission trabajarán juntos, aprovechando la experiencia en salud pública y mercadeo social, para desarrollar un enfoque sólido para los mensajes informativos a lo largo del viaje del usuario, reemplazando los mensajes de juegos más seguros propiedad de la industria. También trabajaremos con otros expertos como Behavioral Insights Team y GREO para tener en cuenta su trabajo para probar y evaluar mensajes como las Pautas de juego de bajo riesgo en el entorno en vivo. Este programa de trabajo probablemente considerará:

- Los diferentes contextos en los que los mensajes de apuestas más seguras pueden ser utilizado (por ejemplo, en publicidad, a través de una campaña de salud pública o en el punto de uso);
- enfoques del contenido de los mensajes de apuestas más seguras, por ejemplo, promover fuentes de apoyo adecuadas; aumentar la conciencia sobre las señales de advertencia de juegos problemáticos, intervenciones de juego más seguras y cambios de comportamiento; o sensibilizar a los consumidores sobre los riesgos del juego y los daños asociados;
- Evidencia sobre mensajes efectivos de salud pública de otros sectores de salud y jurisdicciones;
- Métricas y métodos de evaluación adecuados para los mensajes de salud pública.

84. Una vez que se desarrollan campañas y mensajes apropiados, el La Comisión consultará sobre requisitos adicionales para que los operadores de juegos de azar se involucren y apliquen los nuevos mensajes de manera adecuada junto con la información basada en productos para informar y capacitar a los consumidores.

85. En el corto plazo, la industria actualizará el Código IGRG para extender el compromiso existente de BGC de que al menos el 20 % del espacio publicitario en televisión y radio se centre en apuestas más seguras a todo el espacio publicitario en los medios de transmisión y en línea. La inclusión en el Código IGRG ayudará a garantizar que todos los operadores

Capítulo 2: Marketing y publicidad

Cumplir con el compromiso, ya que tiene un estado de código ordinario y el cumplimiento puede ser considerado en una acción regulatoria por parte de la Comisión de Juegos de Azar.

Impacto esperado

86. Sabemos por la evidencia disponible que mientras las campañas de salud pública no se pueden utilizar como una solución universal para reducir los daños relacionados con los juegos de azar, con una orientación eficaz pueden ayudar a crear conciencia entre las audiencias objetivo y promover comportamientos para mitigar los daños. Si bien los comportamientos y recursos específicos que se promoverán a través de campañas de salud pública, y a qué público apuntar, es un asunto que DCMS y DHSC deben considerar más a fondo, esperamos que la acción en esta área conduzca a una mayor conciencia pública sobre los daños del juego y a una mayor conciencia y adopción de herramientas de juego más seguras y fuentes de apoyo como la Línea Nacional de Ayuda para el Juego.
87. Trabajaremos con organismos de salud pública y mercadeo social para garantizar que los procesos de evaluación estén integrados en el diseño de nuevos mensajes y campañas de salud pública, midiendo su alcance, el recuerdo de los mensajes y, lo que es más importante, el impacto en el comportamiento. Un enfoque más variado y dirigido a los mensajes de salud pública también tiene el potencial de dirigirse a audiencias específicas de alto riesgo, por ejemplo, adultos jóvenes que se están acostumbrando a nuevos niveles de independencia financiera al mismo tiempo que los juegos de azar están disponibles para ellos (explorado más adelante). en la [sección 5.4](#) a continuación).

2.5 Patrocinio deportivo socialmente responsable

88. La evidencia que hemos visto sobre el patrocinio deportivo indica que tiene un nivel de impacto en el comportamiento del juego, aunque esto puede no ser tan marcado como para otras formas de marketing abordadas en este capítulo. [Investigación del viaje del consumidor](#) de la Gambling Commission puntajes de impacto porcentual calculados (prevalencia x estímulo) para diferentes factores que afectan el juego. Ver patrocinios (15 %) fue menos influyente que tener o escuchar acerca de una gran victoria (28 % y 27 % respectivamente), o ver publicidad o marketing directo (ambos 19 %) y similar a escuchar sobre las experiencias negativas de otras personas con el juego (14 %). %).
89. Investigación del profesor Ian McHale encargada por la English Football League (EFL), patrocinado por Sky Bet, analizó los datos de las Encuestas de Salud y la Encuesta de Jóvenes y Apuestas de la Comisión de Juego, así como una encuesta de YouGov de fanáticos del fútbol. No encontró ninguna correlación entre la exposición al patrocinio de apuestas y la participación en jóvenes de 11 a 18 años, o niveles significativamente más altos de participación en apuestas de los fanáticos de un club o liga con patrocinio de apuestas. Sin embargo, el pequeño tamaño de la muestra para las encuestas de prevalencia limita el poder estadístico de esta investigación.

(es decir, si hubiera una relación débil, podría no ser detectable en encuestas de este tamaño).

90. La exposición de los niños a la comercialización del juego a través del patrocinio deportivo se identifica como un área particular de preocupación en otra investigación. [La investigación de Ipsos MORI sobre el impacto de la comercialización de juegos de azar en niños \(de 11 a 17 años\) y adultos jóvenes \(de 18 a 24 años\)](#) descubrió que el deporte era uno de los principales canales a través de los cuales es probable que los niños estén expuestos a dicha comercialización. Los Comités de Prácticas Publicitarias ya han actuado sobre estos hallazgos para fortalecer los códigos publicitarios para proteger a los niños al prohibir que los jugadores de la Premier League, entre otros, aparezcan en los anuncios de juegos de apuestas (ver [Cuadro 6](#)). Además, [la investigación](#) por Steve Sharman y otros que analizaron los [programas de los días de partido en el fútbol inglés](#) descubrieron que la industria del patrocinador era un factor importante en la proporción de páginas que contenían anuncios.

Los equipos con patrocinadores de camisetas de juegos de apuestas presentaban no solo más referencias "incidentales" de juegos de apuestas (como imágenes del equipo con logotipos visibles en el uniforme), sino también una mayor cantidad de anuncios de juegos de apuestas en sus programas.

91. En términos de actitud pública, sabemos que las actitudes hacia los patrocinadores de juegos de azar en los deportes son mixtas, aunque en general son más impopulares entre los no jugadores que entre los que juegan. Encuesta de la [Royal Society for Public Health](#) encontró [que la mayoría de los no jugadores \(66 %\)](#) y los jugadores (56 %) apoyaban la prohibición de la publicidad de juegos de apuestas en o cerca de los campos deportivos. Las encuestas de jugadores encontraron actitudes mixtas y en gran medida neutrales: casi la mitad de los apostadores encuestados en el [estudio de impacto COVID-19 de las Universidades de Glasgow y Stirling](#) estuvo de acuerdo en que "está bien que los clubes deportivos [profesionales sean patrocinados por compañías de juegos de azar](#)" y solo alrededor de una cuarta parte no estuvo de acuerdo. Esto también se refleja en una encuesta encargada por un operador importante, que encontró que solo alrededor del 20 % de los jugadores del mes pasado verían negativamente a un patrocinador de juegos de apuestas para su equipo, y que fueron percibidos ligeramente más positivamente que otros posibles socios, como las aerolíneas. o marcas de cerveza. En general, sin embargo, esta encuesta indicó que la actitud más común hacia los posibles patrocinadores de camisetas, en todos los sectores incluidos en la pregunta, fue 'sin sentimientos fuertes'.

92. Las partes interesadas con experiencia personal tendieron a apoyar firmemente la prohibición del patrocinio de juegos de apuestas y varios mencionaron que los recordatorios de las marcas de juegos de apuestas pueden ser desencadenantes y que la 'saturación' de los patrocinadores de juegos de apuestas les dificultaba seguir los deportes que habían disfrutado anteriormente. Al igual que con la publicidad en general, parece que si bien el patrocinio rara vez es el factor que causa el desarrollo de juegos de azar dañinos, aún puede exacerbar los impactos para aquellos que ya están sufriendo daños.

93. También hemos visto evidencia que indica que se puede hacer más para garantizar que los patrocinios deportivos se lleven a cabo de manera socialmente responsable. En 2021, se descubrió que siete clubes de la Premier League y el Campeonato alojaban enlaces a

Capítulo 2: Marketing y publicidad

sus socios de apuestas en las páginas infantiles de sus sitios web. Como los operadores de juegos de azar son responsables de sus afiliados y terceros, incumplieron claramente las [reglas de CAP](#), y [condiciones de licencia](#) y/o códigos de práctica impuestos por la Comisión de Apuestas, con el patrocinador de West Ham, Betway, incurriendo en una [multa de £ 400,000](#) como resultado. Varios operadores involucrados en patrocinios de alto perfil también han sido objeto de medidas coercitivas.

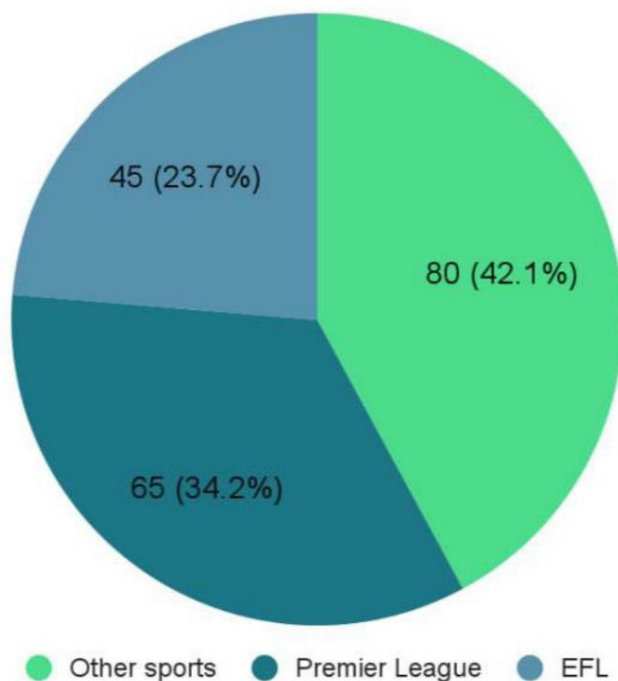
Uno de estos operadores llegó a un acuerdo con el propietario del sitio web '1xBet' (que entró en acuerdos de patrocinio con Chelsea, Liverpool y Tottenham Hotspur). El operador rescindió su acuerdo de marca blanca con 1xBet luego de la acción de cumplimiento de la Comisión de Juegos de Azar en 2019.

También existen preocupaciones sobre la falta de transparencia en las operaciones de los patrocinadores de 'marca blanca' que no se dirigen principalmente a los clientes de GB ([discutido en el capítulo anterior](#)), y si sus operaciones en el extranjero deben promoverse, como en el caso del Norwich City FC. ahora canceló el acuerdo de patrocinio con BK8 para la temporada 2021/22.

94. La evidencia que hemos recibido indica que podría haber serios daños financieros impactos, particularmente para deportes y ligas fuera de la Premier League, incluso a nivel de base, si se eliminara el patrocinio de los juegos de azar sin una fuente alternativa de financiación. Como se muestra en [la Figura 12](#) a continuación, los [patrocinadores](#) de juegos de azar contribuyen con alrededor de £ 45 millones por año en las tres ligas de EFL (incluido el patrocinio del título de Sky Bet). Los patrocinadores de juegos de azar también representan una proporción significativamente mayor de los ingresos totales en las ligas de fútbol escocesas, debido a un paquete de derechos de transmisión de valor comparativamente más bajo. Varias presentaciones plantearon preocupaciones de que si se prohibieran los patrocinadores de juegos de azar, se reduciría la competitividad del mercado de patrocinio.
95. Si bien el patrocinio de juegos de azar se analiza con mayor frecuencia en el contexto de fútbol profesional, también recibimos evidencia de muchos otros organismos rectores deportivos que detallan la contribución que los patrocinadores de juegos de azar hacen a sus deportes, con algunos deportes más pequeños que casi dependen de los operadores para obtener ingresos por patrocinio a pesar de los intentos de diversificación en los últimos años. Varias áreas del sector del deporte continúan experimentando desafíos financieros a medida que se recuperan de los impactos de la COVID-19, e incluso los deportes que se han beneficiado de la financiación del Sport Survival Package recuperarán su independencia más lentamente si se recorta una fuente importante de ingresos por patrocinio. apagado sin un reemplazo viable.

Figura 12: Desglose y valor de los ingresos para deportes por patrocinio de juegos de azar

Estimated distribution of annual sponsorship revenue from gambling across sports (£m)



Fuente: análisis DCMS de cifras a partir de pruebas presentadas por organismos deportivos

Nuestras conclusiones

96. Los organismos deportivos deben garantizar que se adopte un enfoque responsable para patrocinio del juego mediante la adopción de un Código de Conducta que será común a todos los deportes. En el caso de los deportes individuales, creemos que los órganos rectores deportivos están en mejores condiciones para impulsar los estándares en el patrocinio de los juegos de azar, reconociendo su contexto específico y su responsabilidad para con sus fanáticos. Damos la bienvenida al trabajo que se está realizando a través de los órganos rectores del deporte para desarrollar un Código de Conducta de patrocinio de juegos de azar, y continuaremos apoyando su desarrollo e implementación en todo el sector deportivo.
97. Las medidas incluidas en un Código de patrocinio deben ser lo suficientemente sólidas como para proporcionar mejoras significativas en la responsabilidad social de los patrocinios de juegos de azar, al tiempo que brindan flexibilidad para adaptarse a las diferencias materiales entre los deportes. En particular, preveamos que se aplicarán medidas separadas a las carreras de caballos y de galgos debido a la naturaleza específica y de larga data de las relaciones de los sectores con los operadores de juegos de azar. Además, para reconocer el papel principal que desempeña la Lotería Nacional en la financiación del deporte británico, el Código no se aplicaría a la marca de la Lotería Nacional en los deportes que se benefician de la financiación de la Lotería.

Capítulo 2: Marketing y publicidad

98. Los órganos rectores de muchos deportes ya cuentan con reglas vigentes que rigen las relaciones con las empresas de juegos de azar con el fin de mantener la integridad, y en el futuro también deberían existir reglas vigentes para garantizar la responsabilidad social. Hay margen para aprender de los esfuerzos de responsabilidad social existentes en los juegos de azar y otros sectores, como el [código de práctica de Portman Group para el patrocinio de marcas de bebidas alcohólicas](#), que exige que los patrocinios de bebidas alcohólicas deben incluir un compromiso para promover el consumo responsable de alcohol y/o apoyar las actividades comunitarias, y las medidas de responsabilidad social que forman parte del contrato de EFL con Sky Bet, como garantizar que los patrocinios de juegos de azar no estén presentes en las áreas familiares de los estadios. El [Recuadro 11](#) establece algunos principios posibles para guiar el código.

Recuadro 11: Ejemplos de principios para un código de conducta de patrocinio

Un compromiso de reinversión de fondos del patrocinio en actividades de desarrollo/de base;

- Kits sin logotipos de patrocinadores para atletas menores de 18 años o adultos que tienen motivos religiosos o de salud para oponerse a usar patrocinadores de juegos de azar; y kits de réplicas sin logotipos que estarán disponibles en tallas para adultos;
- En los estadios utilizados para competencias de nivel profesional, la publicidad de juegos de apuestas no debe ser visible en o desde áreas dedicadas a la familia;
- Operadores para cubrir costos de educación para deportistas y personal en daño relacionado con el juego de un proveedor independiente;
- Una proporción del inventario de patrocinio que se usará para actividades más seguras. mensajes sobre apuestas, de conformidad con el programa de trabajo de la [sección 2.4](#) de este capítulo;
- Un compromiso de aceptar únicamente el patrocinio de empresas que operan bajo licencia de la Comisión de Juego.

99. El cumplimiento de un Código de Conducta podría garantizarse desde dentro de los propios deportes a través de la aplicación por parte de los órganos rectores. La Comisión de Juego tiene [reglas claras para los operadores en relación con las actividades de marketing](#), incluida la promoción de acuerdos de patrocinio, que seguirá aplicando. También seguirá responsabilizando a los operadores por las acciones de sus terceros. Continuaremos trabajando en estrecha colaboración con los órganos rectores deportivos para identificar la forma más eficaz de hacer cumplir el Código de conducta de patrocinio. Las opciones pueden incluir libros de reglas de órganos rectores de deportes individuales que incorporen las disposiciones del Código o a través de la inclusión en el Código IGRG de la industria del juego.

Deportes con un fuerte atractivo para los niños y las personas vulnerables

100. Iniciativas como la prohibición de 'silbato a silbato' han tenido un [impacto positivo](#) en _____ reducir la exposición de los niños a los anuncios, y los cambios más recientes en el código CAP que prohíben el contenido con un "fuerte atractivo para los niños" cambiará significativamente el panorama de la publicidad de juegos de apuestas, asegurando que el contenido de los anuncios de juegos de apuestas refleje la naturaleza restringida por edad del sector. Sin embargo, reconocemos que el patrocinio deportivo sigue siendo un entorno en el que los niños pueden estar expuestos a las marcas de apuestas. En general, la exposición indirecta a la comercialización del juego en torno al deporte es alta, incluso entre los niños, y puede ser particularmente desafiante para aquellos que ya sufren daños relacionados con el juego.
101. Uno de los impactos más significativos de los [cambios recientes al código CAP](#) _____ prohibir el contenido con un "fuerte atractivo para los niños" es la categorización del contenido que presenta estrellas del deporte. Todo el contenido que presenta a futbolistas de la Premier League y estrellas de los deportes electrónicos ahora se considera de "alto riesgo" en términos de atractivo para los niños y no apto para su uso en la mayoría de los anuncios, mientras que los futbolistas profesionales en ligas inferiores y profesionales en otros deportes se consideran de "riesgo moderado" y se consideran sobre una base de caso por caso.
102. De acuerdo con los cambios en las reglas de publicidad, la Premier League acordó que a partir del final de la temporada 25/26, los logotipos de apuestas ya no aparecerán en el frente de las camisetas de los jugadores. Acogemos con beneplácito este paso dado por la Liga, que reducirá la exposición de los niños a los logotipos de juegos de apuestas, en particular cuando se reproducen en productos para niños, como calcomanías y videojuegos, y ayudará a romper la asociación que los niños pueden formar entre las marcas de juegos de apuestas y sus modelos a seguir en la pizarra. Los clubes de la Premier League aún podrán mantener otras formas de patrocinio de juegos de azar, como en los estadios, siempre que se adhieran a las reglas existentes sobre responsabilidad social y las disposiciones del próximo Código de conducta de patrocinio.
103. Hasta el [40% de la población del Reino Unido](#) mira la cobertura de la Premier League en vivo, lo que significa que la reducción de la visibilidad de los patrocinadores de los juegos de azar debería resultar en una reducción significativa de la exposición a la marca de juegos de apuestas para millones de niños y adultos por igual. La menor exposición al patrocinio durante los partidos que esta medida logrará en la liga más popular del mundo complementará la prohibición existente de silbato a silbato, que impide que se transmitan anuncios de apuestas durante eventos deportivos en vivo.
104. Algunas presentaciones a nuestra convocatoria de evidencia destacaron el sector de los deportes electrónicos, que está creciendo rápidamente y tiene un atractivo significativo para niños y jóvenes, y cada vez más para los operadores de apuestas, con GGY del sector de apuestas de deportes electrónicos creciendo de alrededor de £ 50,000 en marzo de 2019 a más de £ 1,5 millones en marzo de [2020](#) . [La guía](#) de "fuerte atractivo" de la ASA también reconoce los deportes electrónicos, como los futbolistas de la Premier League, como contenido de alto riesgo en términos de su atractivo inherente.

Capítulo 2: Marketing y publicidad

para niños. Por lo tanto, es importante que, como parte del apoyo a los deportes electrónicos, establezcamos una cultura de patrocinio socialmente responsable a medida que el sector continúa creciendo. Nos involucraremos con las partes interesadas de los videojuegos, como los organismos de la industria, los organizadores de torneos y los editores de juegos de deportes electrónicos populares para desarrollar e implementar reglas básicas, por ejemplo, limitando potencialmente el patrocinio de juegos de apuestas en competiciones a las que pueden acceder menores de 18 años.

Impacto esperado

105. Las normas que se consagrarán en el Código de Conducta para el patrocinio serán garantizar que, donde aparezca, el público pueda tener confianza en la responsabilidad social del arreglo y, a su vez, en su impacto potencial en los niños y las personas vulnerables. Estamos desafiando a los sectores de los deportes y los deportes electrónicos y a la industria para que establezcan un alto estándar de responsabilidad social, con el potencial no solo de mejorar los estándares en el patrocinio de los juegos de azar, sino también de proporcionar un modelo para el patrocinio responsable de otros sectores. Un Código de conducta para el patrocinio de juegos de azar complementará los principios ya establecidos para el patrocinio de bebidas alcohólicas a través del código de Portman Group, además de desarrollar aún más la cultura establecida de autorregulación en el sector del deporte. Continuaremos monitoreando el impacto y el nivel de cumplimiento de las nuevas medidas del Código.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

Resumen

- La Comisión de Juegos de Azar fue creada por la Ley de 2005 como el principal regulador del sector de los juegos de azar. Nos aseguraremos de que tenga los poderes y los recursos que necesita para perseguir los objetivos de licencia, con la flexibilidad para enfrentar desafíos como el mercado negro o productos que superan los límites. Proponemos medidas en cuatro áreas clave:

El enfoque de la Gambling Commission para el sector de las licencias

- La Comisión de Juegos de Azar adoptará un enfoque más ambicioso para cumplimiento, utilizando datos de operadores y personal más especializado para poder seguir mejorando la regulación de la industria y seguir el ritmo de los cambios tecnológicos.
- Revisaremos las tarifas de licencia de la Comisión durante 2024 para asegurarnos de que tenga los recursos para continuar mejorando la forma en que cumple con sus responsabilidades principales y los compromisos establecidos en este libro blanco.
- La Comisión ha estado tomando medidas para garantizar que pueda responder con eficacia a los productos novedosos que desdibujan la línea entre los juegos de azar y otras áreas y continuará trabajando en esta área.
- La Comisión tiene una amplia gama de poderes que le permiten regular la industria de manera efectiva, pero hay algunos pequeños cambios que podrían realizarse en torno a su capacidad para investigar a los operadores, incluida la mejora de la capacidad de respuesta de la Comisión a los cambios de control corporativo.

El enfoque de la Gambling Commission para el sector sin licencia

- Cuando el tiempo parlamentario lo permita, buscaremos abordar aún más a los operadores en línea ilegales legislando para otorgar a la Comisión poderes para exigir, por ejemplo, a los proveedores de servicios de Internet (ISP) y proveedores de pago que dejen de brindar sus servicios a sitios web del mercado negro. Esto mejorará las capacidades de interrupción del negocio de la Comisión.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

Honorarios

- Revisaremos las tarifas de licencia de la Comisión para asegurarnos de que tenga los recursos para continuar con su transformación y cumplir con los compromisos de este libro blanco.
- Cuando el tiempo parlamentario lo permita, le daremos mayor poder para establecer sus propias tarifas en respuesta a los desafíos que prevé, en línea con muchos otros reguladores.

Investigación, educación y tratamiento (RET)

- Introduciremos un impuesto legal pagado por los operadores y recaudado por el Comisión de Juegos de Azar. Consultaremos cómo se construirá el gravamen, incluida la tasa a la que se establecerá y el monto total que se recaudará.
- El compromiso asumido en 2020 por cuatro operadores principales para dirigir mayores contribuciones a la organización benéfica independiente GambleAware, incluidos £100 millones acumulados para servicios de tratamiento, se seguirá cumpliendo en su totalidad para brindar seguridad financiera y respaldar la ejecución de los programas de trabajo planificados. .
- Sobre la base de las brechas de evidencia identificadas en la revisión de Public Health England, el gobierno trabajará en estrecha colaboración con UK Research and Innovation (UKRI), el organismo coordinador que reúne a los siete consejos de investigación, Innovate UK e Research England para estimular el interés en la investigación y exploración del juego. opciones en torno a la financiación de la investigación de respuesta rápida. Organizaremos conjuntamente una serie de talleres a finales de este año con investigadores, socios del tercer sector y la Gambling Commission para estimular el interés en el campo de la investigación del juego.
- La Comisión se basará en la expansión de los conjuntos de datos que recopila de los operadores con fines regulatorios para desarrollar un rico recurso que fortalecerá la base de evidencia sobre los juegos de azar e informará la acción regulatoria basada en datos. Explorará cómo estos datos regulatorios anónimos pueden compartirse con los investigadores.

3.1 La posición actual

1. La Gambling Commission es el principal regulador de los juegos de azar comerciales en Gran Bretaña (ya que los juegos de azar están delegados en Irlanda del Norte). Es responsable de emitir licencias de operación de juegos de azar, así como licencias personales para personas que realizan funciones específicas dentro de las empresas. Sus funciones principales son garantizar que solo se otorguen aquellas personas aptas para poseer tales licencias, garantizar que aquellos con licencias activas cumplan con todas las Condiciones de Licencia y Códigos de Práctica (LCCP), y tomar medidas de cumplimiento cuando un licenciario no cumpla estos altos estándares. La Comisión también puede investigar y tomar medidas contra los sitios de juego y los operadores que se dirigen ilegalmente al mercado británico sin licencia.
2. La regulación del juego comercial de la Comisión se financia con tarifas cobran por licencias y permisos, que están establecidos en la legislación secundaria por el Secretario de Estado de DCMS a un nivel que pretende recuperar los costos totales de la regulación del mercado de juegos de azar. Las tarifas a pagar varían según el tipo de actividad involucrada y la escala de la operación, lo que refleja los diferentes riesgos que plantean. Cada tarifa en cada banda de tarifas debe especificarse en la legislación, lo cual es un proceso inflexible y lento.
3. Los aumentos más recientes a las tarifas de la Comisión fueron en octubre de 2021 y abril 2022. En octubre de 2021, las tarifas para los operadores en línea se incrementaron en un 55 % y las tarifas de solicitud en un 60 % y en abril de 2022, las tarifas de las licencias no remotas se incrementaron en un 15 %. El objetivo de este aumento era impulsar la respuesta de la Comisión a los avances tecnológicos, como la innovación de productos y pagos, los cambios en el tamaño y la forma del mercado y los riesgos crecientes asociados con los operadores sin licencia y el "mercado negro". La proporción del rendimiento bruto de juego (GGY) total de la industria que se paga en concepto de comisiones a la Comisión es de alrededor del 0,2 %.
4. Los sitios sin licencia pueden presentar una variedad de riesgos para los clientes, incluido permitir el acceso a aquellos que se han autoexcluido de los juegos de azar a través de GAMSTOP. En 2021/2022, [la Comisión priorizó 89 casos de juego sin licencia](#), lo que resultó en 23 casos de bloqueo del Protocolo de Internet (IP) y 2 instancias de suspensión del sitio web. La mayoría de los sitios se encuentran en jurisdicciones extranjeras donde el enjuiciamiento no sería práctico; Si bien la Comisión tiene asociaciones con reguladores extranjeros, su principal método para lidiar con sitios ilegales actualmente es realizar actividades de interrupción a través de proveedores de servicios de Internet (ISP), plataformas y proveedores de pago. Estos terceros actúan de forma voluntaria para evitar actividades ilegales a través de sus plataformas y servicios.
5. La Comisión también se enfrenta a un aumento del número de nuevos productos de operadores con y sin licencia, y muchos desdibujan la línea entre los juegos de azar y otros mercados, como la inversión financiera y

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

Juegos de vídeo. Algunos de estos productos, como Football Index (que ya no opera), han incluido el uso de lenguaje e imágenes que se asocian más comúnmente con el sector financiero. La Comisión ha tomado medidas tras la [revisión independiente de Football Index](#) para implementar esas recomendaciones, incluida la mejora de su enfoque de concesión de licencias para productos novedosos y acordar un memorando de entendimiento con la Autoridad de Conducta Financiera.

6. La financiación para la investigación del juego está disponible tanto del gobierno a través de UKRI como a través de un sistema de contribuciones anuales de la industria para financiar la investigación, la educación y el tratamiento de los daños relacionados con el juego. Si bien el requisito de contribuir es obligatorio según lo establecido en la LCCP, la industria tiene discreción sobre el monto y el destino siempre que los destinatarios estén en [una lista de organismos aprobados por la Comisión de Juego](#). Gran parte de esta financiación se dirige y distribuye actualmente a través de la organización benéfica GambleAware. La Comisión de Juegos de Azar también tiene un programa de investigación y puede encargar directamente una investigación para informar su regulación, pero esto se enfoca principalmente en monitorear la participación en los juegos de azar y la prevalencia de los daños relacionados con los juegos de azar.
7. Nuestro [llamado a la evidencia](#) planteó una serie de preguntas relacionadas con el Juego los poderes y recursos de la Comisión y recibió respuestas de la industria, grupos de campaña y miembros del público. Los detalles de la evidencia y nuestra respuesta propuesta se describen a continuación por tema.

3.2 Enfoque de Gambling Commission para el sector licenciado

Enfoque de la aplicación

8. Muchas presentaciones a nuestra convocatoria de pruebas coincidieron en que el Juego La Comisión tiene poderes amplios y suficientes para efectuar cambios en el comportamiento de los operadores. Sin embargo, hubo diferentes puntos de vista sobre si la Comisión logra esto. En particular, algunas presentaciones de la industria dijeron que la Comisión necesitaba mejorar su transparencia, la evaluación de su trabajo y la forma en que trabaja con la industria. Los grupos ajenos a la industria argumentaron que la Comisión necesitaba imponer multas más grandes que afectaran a los operadores de manera más significativa o estar más dispuesta a suspender y revocar las licencias de los operadores cuando corresponda. Un número menor argumentó que la Comisión necesitaba más poderes para lograr sus objetivos. Estos incluyeron poderes regulatorios más flexibles para permitirle introducir rápidamente nuevos cambios cuando sea necesario, más acceso a los datos de los jugadores y mayores poderes para abordar el mercado negro.
9. La Comisión tiene una amplia gama de poderes para tratar con los operadores que no cumplen con las condiciones de su licencia, que van desde advertencias y procedimientos de cumplimiento mejorados hasta revisiones de licencias y acciones formales de ejecución, incluidas multas que se pagan al Tesoro. En la práctica, sin una formal

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

en la ley, sino como se establece en su [declaración de política de cumplimiento y aplicación de licencias](#), cuando un operador admite la culpa y acepta realizar los cambios necesarios, la Comisión también puede aceptar que el operador realice un pago a causas socialmente responsables en lugar de una multa. Durante el ejercicio económico 2022/2023, se exigió a los operadores el pago de 60,7 millones de libras esterlinas, que comprenden 13 multas financieras pagadas al fondo consolidado del Tesoro y ocho liquidaciones regulatorias. La Comisión también tomó medidas para suspender tres licencias de operador y revocó una licencia durante este período.

10. El enfoque de la Comisión para la aplicación cambió significativamente en 2017

cuando dio a conocer una nueva estrategia para hacer frente a los operadores que incumplen las condiciones de su licencia y los códigos de práctica pertinentes. Los cambios clave incluyeron la introducción de sanciones más altas por incumplimientos, particularmente cuando hay fallas sistémicas o repetidas. Como se muestra en la [Figura 13](#) a continuación, estos cambios resultaron en aumentos significativos en la cantidad de multas y pagos en lugar de multas durante los últimos cinco años. Desde abril de 2016, la Comisión también ha revocado 14 licencias de operador y 66 licencias personales, a menudo debido a que los operadores no cumplen con las normas de responsabilidad social y contra el lavado de dinero.

Figura 13: Comisión de Juego – Paquetes de Penalización



Fuente: datos de la Comisión de Juegos de Azar

11. A pesar del aumento de los paquetes de sanciones, el [informe de la Cámara de los Lores](#) y Las presentaciones a nuestra solicitud de evidencia argumentaron que se deben imponer mayores sanciones financieras a los operadores para cambiar su comportamiento, sobre la base de que las multas que son pequeñas en comparación con las ganancias del operador pueden considerarse 'el costo de hacer negocios'. La Comisión también resaltó que a pesar de la

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

aumentos desde 2017, ha seguido encontrando operadores que incumplen las condiciones de sus licencias, en particular los códigos de responsabilidad social. Ha indicado, incluso en un discurso de su director ejecutivo en la conferencia GambleAware en 2021, que las fallas repetidas son un factor agravante y se tomarán medidas más duras contra los infractores reincidentes. Cualquier incumplimiento anterior se tiene en cuenta al decidir qué acción es apropiada a la luz de las nuevas fallas, y también al considerar el tipo y la gravedad de cualquier sanción que finalmente pueda imponerse como resultado de la acción de ejecución.

- 12 Además de las obligaciones de los operadores en la LCCP de la Gambling Commission, muchas empresas han tomado medidas voluntarias para ir más allá de los requisitos mínimos para garantizar que el juego sea seguro para los clientes. En particular, los organismos comerciales a menudo tienen acuerdos con varios códigos voluntarios como condiciones de membresía (en el [Anexo D](#) se incluye una descripción general de los códigos actuales). Damos la bienvenida a estos pasos adicionales que las empresas han tomado para garantizar que sus operaciones sean seguras y sostenibles, y damos la bienvenida al impulso continuo para elevar los estándares que luego pueden respaldarse con las condiciones de la licencia para garantizar el cumplimiento en toda la industria. También notamos que el cumplimiento de los códigos voluntarios puede ser relevante para decidir la idoneidad de los operadores para tener una licencia de juegos de azar durante la acción de aplicación de la Comisión de Juegos de Azar.

Nuestras conclusiones

13. El gobierno y la Comisión tienen claro que una mayor
- Se requiere un enfoque para la aplicación del cumplimiento para monitorear de manera efectiva la industria y garantizar que los operadores cumplan con las reglas. Esto incluirá una supervisión más activa de los operadores más allá del enfoque actual de la Comisión, que requiere que los operadores informen información clave de forma regular, pero se enfoca en la actividad de cumplimiento y los controles sobre una base basada en el riesgo y guiada por la inteligencia. La revisión periódica de los datos recopilados de los operadores formará una parte importante de este trabajo, y ofrecerá oportunidades para identificar áreas de incumplimiento y riesgo de daño en una etapa temprana, en particular para los operadores en línea. Está respaldado por los poderes existentes en la Ley de Juegos de Azar para que la Comisión realice solicitudes de datos como parte de sus actividades regulatorias.
14. Con mayores recursos a su debido tiempo, la Comisión planea invertir en sus sistemas de datos para comprender mejor el comportamiento del consumidor y el cumplimiento del operador. Esto debería implicar datos más oportunos para permitir una evaluación más rápida de los riesgos para los consumidores y permitir que se tomen medidas reglamentarias con mayor rapidez cuando sea necesario. Aumentar la cantidad de datos que la Comisión recopila de los operadores mejorará su capacidad para regular la industria del juego de una manera moderna y le permitirá identificar problemas de cumplimiento en una etapa más temprana.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

15. En un mercado donde las empresas más grandes representan una gran proporción de los juegos de azar, la Comisión también explorará opciones para un enfoque mejorado de cumplimiento basado en cuentas que incluirá miembros del equipo dedicados asignados a los operadores más grandes de forma permanente. Tal enfoque permitiría que los miembros del equipo dedicados desarrollen un conocimiento y una comprensión profundos de estos operadores, lo que también permitirá una intervención más temprana. Las implicaciones de estas propuestas para las tarifas de los operadores se discuten en [la sección 3.4](#).
-
16. La Comisión también [respondió en junio de 2022](#) a su consulta que incluyó la consideración del uso de sus sanciones financieras. En primer lugar, la Comisión ha modificado su política para que pueda considerar los recursos disponibles para el licenciataria y cualquier empresa matriz o del grupo al evaluar hasta qué punto es asequible una sanción económica. Su política [de Licencias, Cumplimiento y Ejecución](#) se ha cambiado para que quede claro que [puede solicitar información financiera adicional de la empresa matriz de un licenciataria o de una estructura de grupo más amplia para determinar hasta qué punto un operador puede permitirse una sanción financiera](#).
17. Además, la Comisión ha aclarado cuándo puede decidir considerar o acordar un acuerdo regulatorio con un operador. Actualmente se está dando cuenta de que en demasiadas ocasiones las propuestas de arreglo se hacen en una etapa tardía de su proceso de investigación. Declaración de la Comisión [de principios para la concesión de licencias y la regulación](#) deja en claro que [los acuerdos solo son adecuados cuando un licenciataria es abierto y transparente, hace una divulgación oportuna de los hechos materiales, demuestra conocimiento de las fallas aparentes y es capaz de sugerir acciones que podrían evitar la necesidad de una acción formal por parte de la Comisión](#). Las liquidaciones solo están destinadas a ser aceptadas en los casos en que se apliquen todos estos criterios para que pueda acelerar la entrega del resultado regulatorio apropiado. La Comisión ha indicado su compromiso con este enfoque y lo aplicará estrictamente. Con el tiempo, la Comisión continuará considerando su política y procesos de cumplimiento para garantizar que se obtengan resultados de cumplimiento efectivos.
18. Estas propuestas tendrán claras implicaciones en materia de recursos para la Comisión. Por lo tanto, el gobierno revisará los honorarios de la Comisión para garantizar que tenga los recursos que necesita para llevar a cabo estas y otras propuestas en esta Revisión. Más detalles sobre los honorarios de la Comisión se describen a continuación en [la sección 3.4](#).

Facultades de la Comisión de Juego

19. La Comisión cuenta con una amplia gama de facultades que le permiten regular la industria de manera efectiva y responder a cualquier riesgo emergente, particularmente a través del LCCP al que todos los licenciataria deben adherirse. Esto ha sido demostrado durante

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

los últimos años, incluso a través de la implementación de la prohibición de tarjetas de crédito y haciendo obligatoria la membresía de GAMSTOP a través de la LCCP.

20. Si bien la Comisión es capaz de responder con sus poderes existentes a muchos problemas que surgen, ha informado que han surgido ciertos problemas debido a que los operadores son cada vez más grandes, más complejos desde el punto de vista organizativo y tienen una base internacional. La mayor complejidad de las estructuras comerciales de los operadores ha hecho que a la Comisión le resulte cada vez más difícil gestionar las solicitudes de cambios en los controles corporativos e identificar y evaluar a los beneficiarios finales de los solicitantes de licencias. La Comisión ha descubierto que llevar a cabo la diligencia debida con un nuevo propietario para garantizar que se cumplan los objetivos de la licencia puede ser a menudo complejo y desafiante. El proceso actual para evaluar estos cambios de control está ocupando una cantidad considerable del tiempo de la Comisión, ya que a menudo tiene que pausar las solicitudes para considerar preocupaciones importantes sobre la idoneidad o abrir una revisión de la licencia.
21. La Comisión también ha informado que algunos de sus poderes relacionados con las investigaciones podrían mejorarse para proteger mejor a los consumidores y hacer que los operadores rindan cuentas. En particular, le preocupa que los titulares de licencias puedan tomar medidas que puedan obstaculizar o frustrar una investigación, incluida la entrega de su licencia durante el curso de la investigación. La entrega de una licencia significa que un operador cuyas acciones causaban preocupación ya no puede ofrecer servicios a los clientes en Gran Bretaña, lo que puede abordar la principal preocupación. Sin embargo, puede significar que un ex licenciario puede evitar una multa como resultado de sus fallas durante el período en que tuvo una licencia.

Nuestras conclusiones

22. Cuando el tiempo parlamentario lo permita, legislaremos para dar la Comisión poderes adicionales para evaluar y regular a los nuevos empresarios, reflejando la mayor complejidad de las entidades que regula. También analizaremos el caso de proporcionar más poderes para garantizar que los licenciarios no puedan interferir con la capacidad de la Comisión para concluir sus investigaciones o mover sus finanzas para reducir el monto de su multa.

Aproximación a los productos 'financieros' y 'novedosos'

23. En los últimos años, algunos productos han comenzado a desdibujar los límites entre los juegos de azar y las inversiones o los operadores han comercializado sus plataformas de esa manera. Algunos de estos productos utilizan tecnologías emergentes, como tokens no fungibles, lo que aumenta aún más la complejidad.
24. Football Index era una plataforma de apuestas novedosa que permitía a los clientes realizar apuestas sobre el rendimiento futuro de los futbolistas. Estas apuestas duraron tres

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

años, con pagos llamados dividendos que se realizan de acuerdo con el desempeño de un jugador. El valor de un jugador puede subir o bajar de acuerdo con su desempeño en el campo y otros factores como la cobertura de los medios. El producto evolucionó para permitir que los clientes compraran y vendieran apuestas, con fluctuaciones de precios impulsadas en gran medida por la demanda de los consumidores. Debido a una variedad de factores, incluido el impacto de COVID-19 y la suspensión del fútbol en marzo de 2020, Football Index colapsó en marzo de 2021 y se suspendió su licencia. Posteriormente entró en administración.

25. El gobierno encargó una [revisión independiente de la regulación de BetIndex Ltd.](#) (el operador de [Football Index](#)). La revisión proporcionó una descripción detallada y objetiva de las circunstancias regulatorias en torno a la concesión de una licencia a BetIndex Ltd, su suspensión posterior y la quiebra financiera final de la empresa. Se analizaron las acciones de la Comisión de Juegos de Azar y de la Autoridad de Conducta Financiera (FCA) y se hicieron recomendaciones sobre áreas de mejora.
26. La revisión estableció una serie de recomendaciones para la Comisión de Juegos de Azar y la FCA, incluida la forma en que trabajaron juntos. Ambos reguladores han tomado una serie de pasos para abordar los puntos identificados en la revisión, incluido el acuerdo de un Memorando de Entendimiento fortalecido que incluye nuevas rutas de escalada para asegurarse de que se identifiquen y superen rápidamente los puntos muertos y las superposiciones regulatorias. La FCA también nombró a un Director Ejecutivo para supervisar la relación con la Comisión y continúa con su programa de cambio como se establece en su Plan de negocios de julio de 2021.
27. En respuesta a las recomendaciones, la Gambling Commission ha actualizado su marco sobre cómo evalúa el riesgo para que la novedad del producto se considere completamente. También publicó su [respuesta](#) a una consulta sobre cambios y actualizaciones importantes de su Política de Licencias, Cumplimiento y Ejecución en junio de 2022. Esto hace explícito que la Comisión normalmente no otorgará una licencia a productos cuyo nombre, marca, marketing o reglas de juego contengan lenguaje asociado con productos financieros (como "acciones") que podrían dar la impresión de que son una inversión en lugar de un producto de juego. También es poco probable que la Comisión autorice productos en los que algún elemento también pueda estar regulado por la FCA u otros reguladores. Actualmente no hay productos que estén regulados tanto por la Comisión como por la FCA, pero dos operadores están regulados por separado por ambas organizaciones porque ofrecen productos de apuestas con margen y de cuotas fijas.
28. La Comisión considera que los productos que van más allá de los límites de los productos financieros suponen un riesgo para el segundo y el tercer objetivo de la concesión de licencias: mantener los juegos de azar justos y abiertos, y proteger a los niños y otras personas vulnerables de sufrir daños o ser explotados por los juegos de azar. Estos cambios proporcionan

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

mayor claridad para los solicitantes de que es poco probable que la Comisión autorice los productos de juegos de azar que podrían confundirse con una inversión.

29. Tras la publicación del informe independiente Football Index, también nos comprometimos a analizar si las empresas de juegos de azar deberían hacer más para demostrar su capacidad para cubrir las responsabilidades derivadas de las apuestas a largo plazo, especialmente si representan una gran proporción de su negocio. La Comisión ha considerado este tema y ha llegado a la conclusión de que su acción principal en esta área es cambiar su enfoque para otorgar licencias de productos en los que las apuestas a largo plazo pueden parecer al cliente más como productos financieros o de inversión. Como se describió anteriormente, la Comisión consultó sobre las enmiendas a su enfoque de concesión de licencias para dejar claro que, por lo general, no concederá licencias a productos que parezcan al consumidor productos de inversión o financieros. Estos cambios entraron en vigencia en junio de 2022. Estos cambios, junto con el nuevo acuerdo entre la Comisión y FCA, ayudarán a fortalecer la respuesta a los productos que desdibujan los límites entre los juegos de azar y otros productos en el futuro.
30. Por separado, el gobierno también está monitoreando de cerca el mercado de criptoactivos y otros productos en el sector financiero que utilizan tecnología de contabilidad distribuida (DLT). En la mayoría de las circunstancias, este tipo de productos no constituyen juegos de azar y quedan fuera del ámbito de competencia de la Comisión. El Tesoro de Su Majestad publicó recientemente una [consulta](#) que establece las propuestas del gobierno para el régimen de servicios financieros del Reino Unido para criptoactivos. Se basa en propuestas anteriores del Tesoro de HM, que se centraron en las monedas estables y la promoción financiera de los criptoactivos. Las propuestas buscan cumplir con la ambición de colocar al sector de servicios financieros del Reino Unido a la vanguardia de la tecnología y la innovación de criptoactivos y crear las condiciones para que los proveedores de servicios de criptoactivos operen y crezcan en el Reino Unido, al tiempo que gestionan los riesgos potenciales de consumo y estabilidad.

Enfoque de la protección de los fondos de los clientes

31. La Comisión requiere que los licenciatarios proporcionen información a clientes sobre si los fondos de los clientes están protegidos en caso de insolvencia, el nivel de dicha protección y el método por el cual se logra. Como parte de la Revisión de la Comisión [de los juegos de azar en línea](#) (2018), se llevó a cabo un paquete de trabajo para evaluar los riesgos y las opciones en torno a los fondos de los clientes. Esto condujo a cambios en el sistema de calificación de protección, que proporcionó una mayor transparencia para permitir a los consumidores tomar decisiones informadas. La Comisión también ha aclarado la definición de fondos de clientes, para que los consumidores puedan comprender mejor las protecciones que se ofrecen.

Nuestras conclusiones

32. La Comisión continuará considerando los requisitos para la protección de los fondos de los clientes. Llevará a cabo una revisión del estado de la protección de los fondos de los clientes en la industria remota para ayudar a informar la consideración de si es necesario un mayor fortalecimiento de los requisitos.

Impacto esperado

33. El cambio ambicioso de la Comisión en su enfoque de aplicación, junto con las modificaciones a sus poderes de investigación, asegurará que esté en una posición sólida para poder monitorear la industria y tomar medidas contra los operadores que no cumplan con los estándares requeridos. El enfoque mejorado para monitorear a los operadores le proporcionará una visión integral de los operadores que están y no están cumpliendo con las reglas de manera oportuna. Combinado con los cambios que la Comisión ha realizado luego de su consulta sobre licencias y cumplimiento y los cambios legislativos que hemos propuesto, estará mejor habilitada a través de sus poderes para penalizar a los operadores que no han cumplido con la ley. El gobierno espera que este enfoque eleve los estándares en toda la industria y, por lo tanto, garantice que los clientes estén protegidos adecuadamente y que los juegos de azar estén libres de delitos.

3.3 Enfoque de Gambling Commission para el sector sin licencia

34. Las presentaciones de la industria y los grupos de campaña difirieron sobre si actualmente existe un mercado negro significativo para los juegos de azar o si existe el riesgo de que surja uno. Presentaciones de la industria que citan un [informe encargado por el Consejo de Apuestas y Juegos a PwC](#) sugirió que ya ha habido un aumento en el mercado negro, y que esto se debe a una ventaja competitiva que el aumento de 2019 en el deber de juego remoto y la prohibición de 2020 en el juego con tarjeta de crédito ha dado a los operadores sin licencia. Las respuestas de algunos grupos de campaña, parlamentarios y académicos discreparon rotundamente y dijeron que la industria estaba exagerando el tamaño del mercado ilegal para disuadir al gobierno de imponer restricciones más estrictas al sector del juego con licencia.
35. Estimar el tamaño del mercado negro de juegos de azar es difícil para varios razones. En primer lugar, los sitios pueden aparecer, desaparecer y cambiar sin previo aviso. En segundo lugar, hasta su reciente aumento de tarifas, los recursos de la Gambling Commission para responder al mercado negro se concentraron en actuar sobre quejas e inteligencia con un enfoque basado en el riesgo. Sin embargo, los consumidores solo pueden quejarse ante la Comisión sobre un sitio web cuando algo sale mal, por ejemplo, cuando no pueden retirar fondos de su cuenta. Algunos también pueden buscar formas de acceder a sitios que no tienen la intención de ofrecer servicios a los consumidores en Gran Bretaña, para obtener mejores probabilidades o para continuar apostando después de la autoexclusión.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

36. Dados estos desafíos, la literatura existente sobre estimaciones de tamaño es limitada. Sin embargo, se han realizado algunas investigaciones además del informe de PwC; por ejemplo, la [Comisión Europea en 2017](#) estimó que las apuestas deportivas ilegales representaban el 2,2% del mercado total de apuestas deportivas en línea en el Reino Unido. Informe de 2022 de la [Autoridad Danesa de Juegos de Azar sobre juegos de azar ilegales](#) estima que la tasa de canalización del juego en línea (el porcentaje de todo el juego que se realiza legalmente) es del 98% en Gran Bretaña y, por lo tanto, el mercado negro representa el 2% del juego en línea. A partir de la limitada evidencia disponible, asumiríamos que el tamaño del mercado negro actualmente no representa más del 2,5 % de los juegos de azar remotos que tienen lugar en Gran Bretaña.
37. El mercado negro es relativamente fácil de acceder para las personas que intentan activamente encontrar y apostar con operadores ilegales en línea. La Gambling Commission, así como la evidencia de la Revisión, ha demostrado que los sitios sin licencia representan un mayor riesgo para los consumidores más vulnerables. En particular, están cada vez más dirigidos a personas que se han autoexcluido a través de GAMSTOP y, por lo tanto, no pueden jugar con operadores autorizados. La Comisión también está viendo un número cada vez mayor de sitios web ilegales que se originan en jurisdicciones con regímenes regulatorios extremadamente permisivos o sin supervisión regulatoria, y/o están dirigidos por personas con presuntos vínculos con delitos graves y organizados.
38. Los sitios web ilegales plantean una serie de riesgos para el consumidor y la sociedad. Los consumidores no tienen la seguridad de que el operador cumpla con los mismos estándares de trato justo que se requieren para los sitios con licencia, o que se administre como un negocio legítimo y no esté involucrado en delitos. También puede haber problemas con el funcionamiento del sitio, como que los consumidores no puedan retirar fondos o no tengan a nadie a quien contactar si tienen una queja. Estos sitios web también pueden permitir actividades que son ilegales en sí mismas, como permitir el uso de tarjetas de crédito o permitir que los niños jueguen.
39. La Comisión utiliza actualmente un enfoque basado en la inteligencia para hacer frente a los operadores de juegos de azar ilegales. En la mayoría de los casos, inicialmente emitirá una carta de cese y desistimiento, requiriendo que el operador deje de ofrecer servicios o permitir el acceso a los consumidores británicos. Algunas infracciones de la ley son inadvertidas y el operador aceptará geobloquear sus servicios. Si la carta no tiene éxito, la Comisión empleará técnicas de interrupción, utilizando sus asociaciones o relaciones con otras empresas. Esto incluye pedir a las empresas de alojamiento web que suspendan o "bloqueen" (bloqueo de IP) a los consumidores británicos para que no accedan a los sitios web, que se pongan en contacto con los proveedores de pago para eliminar los servicios de pago y que se comuniquen con los sitios de redes sociales para evitar que los sitios web aparezcan en los motores de búsqueda o se alojen.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

40. La Comisión también interactúa con reguladores internacionales, compartiendo información y aumentar la prominencia de este tema. Si bien la Comisión tiene un largo historial de trabajo con dichos reguladores, le gustaría fortalecer aún más esos arreglos y está tratando de llegar a acuerdos con los reguladores de juegos de azar en otras jurisdicciones para tomar medidas más efectivas cuando un operador con licencia en una jurisdicción opera ilegalmente en otro. Esto significaría que un operador con licencia en el extranjero podría enfrentar una acción regulatoria en esa jurisdicción por operar sin licencia en Gran Bretaña. De manera similar, los operadores con licencia en Gran Bretaña podrían enfrentar acciones de la Comisión si se determina que han operado ilegalmente en la jurisdicción de uno de los socios internacionales de la Comisión.
41. La Comisión también ha mantenido debates constructivos con Google sobre la publicidad de sitios web dirigidos a personas que se han autoexcluido a través de GAMSTOP. Google ahora ha eliminado los anuncios de Google pagados que promocionan los sitios afiliados "No en GAMSTOP" que representan un riesgo para los consumidores vulnerables. También eliminó las funciones 'La gente también pregunta' y 'Búsquedas relacionadas' de las búsquedas de tipo 'No en GAMSTOP' que señalaban a las personas a contenido similar. Estos son pasos útiles y positivos que deberían dificultar que las personas accedan a este tipo de sitios web dañinos.

Nuestras conclusiones

42. Si bien los acuerdos voluntarios con proveedores de pago para bloquear sitios están funcionando bien en algunos casos, tenemos la intención de introducir una disposición que brinde respaldo legal al proceso, similar a las medidas de interrupción del negocio que se establecen en la Ley de seguridad en línea. Cuando el tiempo parlamentario lo permita, presentaremos una legislación que otorgará a la Comisión de Juegos de Azar el poder de solicitar al tribunal una orden que requiera que los ISP, los proveedores de pago y otros proveedores de "servicios auxiliares" implementen medidas destinadas a interrumpir el negocio de un Operador de juegos de azar ilegales. Esperamos que, en la mayoría de los casos, los proveedores de servicios, como en la actualidad, actúen sobre la información proporcionada por la Comisión, y no será necesario que utilice su poder para solicitar una orden judicial muy a menudo. Sin embargo, significará que la Comisión puede confiar en que un proveedor de servicios tomará medidas cuando se le solicite, y puede presentar una demanda ante los tribunales como último recurso. También significará que la Comisión tendrá plazos exigibles para que el proceso no se desvíe o se retrase innecesariamente. Usar una orden judicial en lugar de introducir un simple deber legal de eliminar sitios sin licencia tendrá beneficios para garantizar que este proceso esté sujeto a garantías procesales, brindará a los proveedores de servicios certeza sobre las acciones que se les pide que realicen y significará que si un desobedeciera la orden, podría ejecutarse como un delito de desacato al tribunal.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

43. La Comisión deberá especificar al tribunal el operador que le gustaría interrumpir, evidencia de que está actuando ilegalmente y explicar los requisitos que le gustaría imponer al servicio auxiliar (por ejemplo, que un proveedor de pago elimine sus servicios de pago).
44. El aumento de las tasas de la Comisión que entró en vigor para los operadores en octubre de 2021 y operadores terrestres en abril de 2022 también le permitirán desarrollar su capacidad y capacidad para identificar y abordar a aquellos operadores que brindan servicios de juegos de azar ilegales a los consumidores británicos de manera más activa y sistemática. Como se describió en la consulta que precedió a la mejora, parte del aumento de los ingresos se ha destinado a más personal capaz de identificar la escala del mercado negro y tomar medidas para abordar a los operadores ilegales. Tal aumento en los recursos no solo permitirá que la Comisión tome medidas para interrumpir dichos sitios, sino que también les dará una mayor capacidad para trabajar en asociación y actuar de manera coordinada con los reguladores en otras jurisdicciones.

Recuadro 12: Proyecto de ley de seguridad en línea: el papel de cumplimiento de Ofcom como ejemplo de los poderes de interrupción comercial que se otorgan a otro organismo regulador del Reino Unido

- El [proyecto de ley de seguridad en línea](#), que se presentó al Parlamento en marzo de 2022, garantizará que, por primera vez, las empresas de tecnología serán responsables ante un regulador independiente para mantener seguros a sus usuarios, en particular a los niños. Al mismo tiempo, el proyecto de ley defenderá la libertad de expresión y el papel invaluable de una prensa libre. Las plataformas que no protejan al público deberán responder ante el regulador, Ofcom.
- Ofcom intentará fomentar el cumplimiento, pero tendrá un conjunto de poderes de ejecución disponibles para usar contra las empresas que incumplen sus deberes. Podrán emitir decisiones de confirmación que indiquen a las empresas que tomen medidas específicas para cumplir o remediar el incumplimiento, y emitir multas de hasta £18 millones o el 10 % de los ingresos globales calificados en el año correspondiente, lo que sea mayor.
- En los casos más graves de incumplimiento o riesgo de daño, Ofcom también tendrá el poder de solicitar a los tribunales "medidas de interrupción del negocio". Estas son órdenes judiciales que requieren que terceros retiren servicios o bloqueen el acceso a servicios regulados que no cumplen. Este enfoque es tecnológicamente neutral para abarcar cambios futuros en el funcionamiento de la arquitectura de Internet.
- Hay dos tipos de medidas de interrupción del negocio: "restricción del servicio" órdenes" y "órdenes de restricción de acceso". Las órdenes de restricción de servicios pueden requerir que los proveedores de "servicios auxiliares" tomen medidas para retirar dichos servicios en

para interrumpir la prestación de un servicio regulado de un proveedor no conforme en el Reino Unido. Por ejemplo, una orden podría exigir que un servicio de publicidad cese la prestación de su servicio al servicio regulado de un proveedor que no cumple. Las órdenes de restricción de acceso requerirán que los terceros que proporcionen una "facilidad de acceso", como los proveedores de servicios de Internet y las tiendas de aplicaciones, tomen medidas para impedir el acceso a un servicio regulado que no cumpla con las normas.

- Tenemos la intención de adoptar un enfoque similar al otorgar a la Comisión de Juegos de Azar el poder de solicitar a los tribunales una orden de este tipo y usar estos poderes para interrumpir a los operadores de juegos de azar ilegales.

Impacto esperado

45. Este conjunto de facultades permitirá a la Comisión desbaratar los juegos de azar ilegales operadores sin requerir necesariamente la cooperación voluntaria de los ISP o proveedores de servicios de pago. Esto debería garantizar que los consumidores, en particular aquellos que son vulnerables, estén mejor protegidos de los operadores ilegales que es poco probable que ofrezcan las mismas garantías que existen en los sitios legales.

3.4 Tarifas de la Comisión de Juego

46. La gran mayoría de las presentaciones a la convocatoria de pruebas de fuera de industria apoyó un aumento sustancial en las tarifas de la Comisión de Juegos de Azar, y un aumento en la flexibilidad, para mejorar su regulación efectiva de la industria de los juegos de azar. Señalaron que los recursos de la Comisión son pequeños en comparación con el poder financiero de la industria que regula y en relación con otros reguladores.
47. Respuestas a la solicitud de evidencia sobre el uso de incentivos financieros para fomentar el cumplimiento de los operadores fueron mixtos. Algunas presentaciones de la industria sugirieron que aquellos que demuestren una gobernanza eficaz y controles de procedimiento deberían pagar tarifas más bajas, aunque varias otras presentaciones de la industria se opusieron rotundamente a tal propuesta.
48. La [Oficina Nacional de Auditoría encontró](#) que el requisito de ajustar las tarifas por instrumento legal "hace más difícil [para la Comisión] invertir en nuevas habilidades para abordar rápidamente los riesgos cambiantes". También destacó que la financiación inflexible tiene un impacto negativo en "la capacidad de la Comisión para garantizar que los consumidores estén protegidos contra... nuevos riesgos". El informe recomendaba que se [revisara el modelo de tarifas actual](#) llevarse a cabo, incluido el examen de la forma en que los derechos de licencia podrían utilizarse para crear incentivos financieros para que los operadores eleven los estándares. Proporcionar más flexibilidad debería ayudar a la Comisión a adoptar un enfoque más ambicioso para regular el sector.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

49. Este libro blanco también propone un cambio radical ambicioso en el juego regulado y el regulador debe tener los fondos que necesita para igualar este nivel de ambición. El aumento más reciente de los honorarios de la Comisión tenía como objetivo permitirle enfrentar sus desafíos continuos mientras se llevaba a cabo la Revisión. La consulta dejó claro que podría ser necesaria una revisión adicional de las tarifas según el resultado de la revisión, y la Comisión será crucial para entregar muchas de las propuestas establecidas en este libro blanco. La Comisión, bajo un nuevo liderazgo, también ha establecido una visión ambiciosa sobre cómo debería regular la industria, que no se tuvo en cuenta en la última revisión de tarifas.

Nuestras conclusiones

50. Cuando el tiempo parlamentario lo permita, proponemos reemplazar el actual requisito de que la Secretaría de Estado de Cultura, Medios y Deporte revise las tasas y especifique cada tasa en la legislación secundaria. Un objetivo clave para un sistema revisado será permitir que la Comisión ajuste sus tarifas anualmente cuando sea necesario, aumentándolas o reduciéndolas según corresponda, para que sus ingresos generales se mantengan en el nivel adecuado para responder a los desafíos, cubrir el costo de su regulación, y distribuir estos costos de manera justa entre los operadores. El sistema actual de tarifas de la Comisión de Juegos de Azar es inusual en comparación con otros reguladores, cuyos regímenes para establecer tarifas se describen en [el Cuadro 13](#).

Recuadro 13: Comparación de los modelos de tarifas de los organismos reguladores

ofcom

- Ofcom tiene facultades para establecer tarifas mediante la legislación primaria, que le exige publicar los principios en los que se basa su enfoque para establecer tarifas y cargos de licencia, denominados 'Declaración de principios de cobro'. Debe realizar una consulta pública cada vez que haya propuestas de cambios a los principios enunciados.
- Estos principios son fijos y permiten a Ofcom establecer un presupuesto al comienzo del año, ajustando cualquier recuperación excesiva o insuficiente del año anterior. Este presupuesto se usa para establecer tarifas para el año y puede cambiar sin consultar con DCMS, siempre que esté dentro de un límite de gastos establecido por el Tesoro. El tope de gastos se acuerda con HMT como parte del proceso de revisión de gastos. Ofcom generalmente realizará una consulta informal si aumentan las tarifas.
- Si Ofcom requiere financiamiento adicional que llevaría su gasto por encima del límite de gastos, debe presentar un caso comercial a DCMS y HMT.

Autoridad de conducta financiera

- La FCA se financia en su totalidad con las tarifas y gravámenes que recibe de las empresas que regula. Realiza un ciclo anual de consulta de tarifas que incluye una consulta de tarifas para el siguiente ejercicio que se publica en marzo/abril. Luego publicará comentarios sobre las respuestas recibidas a su consulta de tarifas junto con las tarifas finales y las tasas de impuestos que cobrará en junio/julio. También produce varias otras consultas cada año, incluida una específica relacionada con su política sobre cómo recauda tarifas y gravámenes.
- El monto a pagar por cada contribuyente dependerá del tipo de actividad regulada que realice la empresa, el alcance de sus actividades y cuánto le cuesta a la FCA regular este tipo de actividades.
- Numerosas leyes permiten a la FCA cobrar tarifas para cubrir sus costos y gastos en el desempeño de sus funciones, incluida la Ley de Mercados y Servicios Financieros de 2000. Esta Ley también especifica que la FCA tiene el deber general de consultar.

51. El gobierno tiene la intención de cambiar el sistema para establecer juegos de azar. Tarifas de la Comisión del requisito actual de que el gobierno consulte y establezca un instrumento legal (que en la práctica ha sucedido en promedio cada cuatro o cinco años) a un proceso anual, mediante el cual la propia Comisión consultará sobre sus tarifas propuestas para el año siguiente y establecerá cómo se gastará este dinero. También desarrollará y consultará sobre un conjunto de principios que rigen cómo establecerá sus tarifas. Si estos principios cambian, entonces la Comisión también deberá consultar sobre cualquiera de estos cambios. La Comisión debería poder mostrar cómo pretende gastar sus ingresos en diferentes sectores dentro de la industria, y (como en el sistema actual) aquellos sectores que requieren una mayor atención regulatoria deben pagar más que otros. También consideraremos si dicho sistema debería permitir que la Comisión establezca tarifas basadas en el desempeño de los operadores, si corresponde.
52. Las tarifas no se especificarán en la legislación secundaria tal como están ahora y la Comisión tendrá la facultad de promulgar los cambios a sus propias tarifas, sujeto a las aprobaciones que puedan incluirse en el nuevo proceso, como el Secretario de Consentimiento del estado, y cualquier sobre establecido por el gobierno. Sin embargo, un nuevo modelo de financiamiento incluirá un marco de desempeño integral y transparente establecido en el Acuerdo de Gestión con DCMS. Estos cambios requerirán legislación primaria para modificar la Ley de 2005 y se llevará a cabo una consulta adicional sobre los detalles del nuevo sistema de financiación.
53. También realizaremos una revisión de los honorarios de la Comisión en 2024 siguiendo la serie de consultas que se lanzarán después de esta revisión. Una vez que nosotros

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

Para tener una comprensión más clara de los cambios que se implementarán después del proceso de consulta y cualquier requisito nuevo que se impondrá a la Comisión de juegos de azar, trabajaremos con la Comisión para comprender en qué nivel se deben establecer sus tarifas. Esta revisión también tendrá en cuenta cualquier financiación requerida para llevar a cabo su nuevo enfoque de regulación y cumplimiento que se ha descrito anteriormente.

Impacto esperado

54. Cambiar el modelo de tarifas de la Comisión le permitirá responder de manera flexible a mediano y largo plazo a los desafíos regulatorios emergentes y garantizar que cada sector pague una tarifa justa por la regulación de la industria. En última instancia, proporcionará los recursos que la Comisión necesita para regular la industria de manera eficiente y eficaz. Revisar las tarifas de la Comisión también garantizará que pueda entregar las propuestas establecidas en este libro blanco y financiar su nuevo enfoque de regulación y cumplimiento.

3.5 Investigación, educación y tratamiento

Fondos

55. Una condición de la licencia requiere que los operadores realicen una contribución financiera anual a una o más organizaciones que realicen o respalden la investigación sobre la prevención y el tratamiento de los daños relacionados con el juego, los enfoques de prevención de daños o el tratamiento de las personas perjudicadas por el juego. No se especifica la cantidad, ya que se trata de un requisito de licencia de la Comisión de Juegos de Azar en lugar de un gravamen.

56. [Artículo 123](#) de la Ley de 2005 contiene una disposición para permitir la creación de un impuesto legal que sería pagadero a la Comisión para financiar proyectos relacionados con la adicción al juego, otras formas de daño o explotación asociadas con el juego, o cualquiera de los objetivos de la licencia. Sin embargo, ningún gobierno ha hecho uso de estos poderes hasta la fecha. Cuando se introdujo la Ley, la industria del juego acordó brindar apoyo financiero para abordar el problema del juego. La revisión de Sir Alan Budd, en la que se basó la Ley, decía que debería recaudar £ 3 millones por año, un objetivo cumplido por primera vez en 2006/07.

57. Los arreglos para la recolección y gestión de las donaciones de la industria han cambiado a lo largo de los años, pero un componente clave sigue siendo la puesta en marcha central de servicios a nivel nacional por parte de la organización benéfica GambleAware (anteriormente, Responsible Gambling Trust) que ha ayudado a desarrollar el panorama de investigación, educación y tratamiento para juego. GambleAware históricamente pedía a los operadores que dieran el 0,1 % de su rendimiento bruto de juego para proporcionar un ingreso de entre 9 y 10 millones de libras esterlinas.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

58. En julio de 2019, luego de reuniones con el entonces Secretario de Estado de DCMS, cinco operadores importantes (ahora cuatro debido a fusiones) se comprometieron a aumentar sus contribuciones anuales del 0,1 % al 1 %, en pasos incrementales durante un período de cuatro años. El aumento propuesto en el gasto se usaría, en parte, para proporcionar £100 millones acumulados para el tratamiento durante los primeros cuatro años (hasta 2024). Esto ha llevado a un aumento significativo en el dinero disponible en el sistema voluntario, con algunos otros operadores aumentando también las contribuciones. GambleAware recibió [£34,7 millones de la industria](#) en 2021/22, con £26 millones donados por los cuatro operadores. Además de la financiación principal otorgada a GambleAware, algunas otras contribuciones de la industria bajo esta condición de licencia van directamente a otros organismos que la Gambling Commission reconoce como destinatarios adecuados a los efectos de este requisito de licencia para los operadores.
59. GambleAware utiliza estos fondos para encargar servicios de tratamiento, incluida una red de servicios de asesoramiento en todo el país y la Línea Nacional de Ayuda para el Juego, ambos dirigidos por la organización benéfica GamCare, así como un programa de investigación y evaluación que ahora se centra en el tratamiento y la prevención. Hasta hace poco, proporcionaba £ 1,2 millones anuales para ayudar a financiar los servicios de tratamiento de especialistas del NHS, pero en marzo de 2022, NHS England anunció que a partir de abril de 2022 ya no aceptaría esta financiación debido a preocupaciones sobre la fuente de financiación. GambleAware también produce campañas nacionales de apuestas más seguras para crear conciencia y fomentar el cambio de comportamiento en relación con los daños relacionados con las apuestas.
60. A nivel internacional, no existe un mecanismo estándar para financiar la investigación, prevención y tratamiento. Nueva Zelanda, así como algunos estados australianos como Nueva Gales del Sur y Victoria, utilizan un impuesto hipotecario. Las provincias canadienses tienden a tener altos niveles de gastos para abordar los daños del juego pagados con los impuestos generales; pero todos tienen proporciones específicas de sus ingresos totales derivados de impuestos específicos sobre los juegos de azar. En Europa, España es un ejemplo donde los impuestos generales financian casi todo el gasto en tratamiento, prevención e investigación. En otros países, los monopolios estatales pueden utilizar parte de sus ganancias. En Dinamarca, el regulador tiene la responsabilidad de financiar campañas de salud pública. En los Países Bajos, la legislación sobre juegos de azar requiere que todos los operadores en línea paguen un impuesto anual (que se incrementó en octubre de 2021), un porcentaje fijo del cual apoya el Fondo de Prevención de Adicciones.

Llamada para respuestas de evidencia

61. La mayoría de las presentaciones a la convocatoria de pruebas que abordaron el tema de la financiación de la investigación, la educación y el tratamiento apoyó la introducción de un impuesto legal para financiar proyectos y servicios para abordar y tratar el juego nocivo. Las presentaciones de los grupos parlamentarios, las partes interesadas en la salud y los académicos argumentaron que la naturaleza voluntaria de la financiación otorga demasiada influencia a la industria, que no brinda suficiente certeza a largo plazo para el

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

organizaciones que realizan proyectos de investigación, educación y tratamiento, y que algunos operadores no pagan su parte justa. Muchos dijeron que la introducción de un gravamen reflejaría un principio de "quien contamina paga", basado en el supuesto de que los operadores responsables de aquellas formas de juego que causan un mayor grado de daño deberían pagar correspondientemente más por un gravamen que en gran medida se utilizaría para financiar el tratamiento y la investigación de esos daños.

62. Por el contrario, la industria argumentó que calcular los costos sociales del juego en recuperar estos costos es inherentemente complejo. Las presentaciones también señalaron los 2.000 millones de libras esterlinas que se pagan cada año en derechos de juego y el hecho de que la industria paga derechos de licencia para mantener un sistema de regulación eficaz. También señaló las grandes sumas aportadas voluntariamente a la investigación, la educación y el tratamiento. Un operador sugirió que si bien no apoyaba un gravamen obligatorio, mejoraría la transparencia de las contribuciones realizadas por los operadores.

63. La dificultad de establecer el costo de los daños causados por los juegos de azar utilizando la base de evidencia existente se confirman mediante [la revisión de evidencia de PHE](#), que encontró que la mayoría de las investigaciones sobre el juego no nos permiten determinar que el juego se produjo antes del daño. La revisión encontró principalmente estudios transversales que relacionan el juego con el daño, y se necesita más investigación longitudinal para aislar el papel causal del juego en los daños que experimentan las personas para estimar un costo más preciso. La relación entre el juego y algunos daños, como los problemas de salud mental, no siempre es sencilla y puede ser bidireccional. El juego puede causar o contribuir a una salud mental y bienestar deficientes para algunas personas, pero para otras, la mala salud mental puede causar o contribuir al juego dañino. Cuando los operadores han incumplido las condiciones de la licencia que están diseñadas para proteger a los clientes, la Comisión de Juegos de Azar ya utiliza sus poderes significativos para ordenar multas sustanciales y acuerdos financieros.

El juego como tema de investigación.

64. Si bien la historia del sistema de financiación voluntaria y la existencia de la facultad de gravar significan que la investigación, la educación y el tratamiento de los juegos de azar se consideran a menudo juntos, de hecho, las cuestiones suelen ser distintas.

65. Al igual que con todos los campos de investigación, los investigadores calificados de universidades y otras organizaciones, como empresas y organizaciones benéficas, pueden postularse directamente a UKRI para financiar la investigación sobre juegos de azar. UKRI, un organismo público no departamental patrocinado por el entonces Departamento de Estrategia Comercial, Energética e Industrial (BEIS), reúne a los siete consejos de investigación disciplinarios, Innovate UK e Research England. La [asignación total de UKRI](#) es de £ 25,1 mil millones para 2022 a 2025 y alcanzará más de £ 8,8 mil millones en 2024/25. El alcance de los temas cubiertos por

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

el Consejo de Investigación Económica y Social (ESRC) y el Consejo de Investigación Médica (MRC) son los más relevantes para el juego como tema.

66. Sin embargo, entre 2005 y 2021, [solo 112 estudios con un enfoque que incluía juegos de azar fueron financiados por los Consejos de Investigación del Reino Unido o el Instituto Nacional de Investigación en Salud \(NIHR\)](#) en comparación con 691 [para el alcohol](#). La evidencia que recibimos de un investigador sugiere que solo el 6,6 % de los artículos académicos publicados que contienen investigaciones empíricas sobre conductas y políticas de juego entre 2019 y marzo de 2021 fueron de investigadores británicos. Tres investigadores representan casi el 40% de todos los estudios británicos publicados sobre juegos de azar en revistas académicas entre 2019 y 2021.
67. A diferencia del alcohol, la financiación sustancial para la investigación específica del juego, así como para la educación y el tratamiento, está disponible a través del sistema de donaciones voluntarias de la industria descrito anteriormente. A pesar de que no existe una barrera para acceder a la financiación de UKRI, hasta cierto punto se ha desarrollado la percepción de que esta financiación voluntaria es la única fuente de financiación.
68. Las presentaciones de académicos e investigadores a la convocatoria de evidencia argumentaron que el sistema voluntario y los niveles relativamente limitados de investigación encargados directamente por la Comisión de Juegos de Azar significaban que los proyectos de investigación de juegos de apuestas para informar la regulación carecían de niveles suficientes de coherencia, diversidad, sostenibilidad e independencia. Dijeron que la investigación del juego ha atraído a un grupo reducido de investigadores, en parte debido a la renuencia a aceptar fondos voluntarios provenientes de donaciones de la industria y el consiguiente bajo estatus del juego como área de investigación.
69. Otros señalaron la dificultad de acceder a los datos del operador sin depender de la buena voluntad de la industria. A diferencia del alcohol, una entrada clave para la investigación del juego son los datos del operador. Hubo un amplio apoyo para la creación de un depósito de datos que estaría disponible para los investigadores, aunque las propuestas específicas en cuanto a la extensión del depósito y el tipo de datos que recopilaría variaron ampliamente. Si bien la mayoría estuvo de acuerdo en que los datos del operador sobre los comportamientos de los consumidores a nivel de cuenta individual serían fundamentales para cualquier repositorio, otros también abogaron por conjuntos de datos sobre la demanda y el acceso al tratamiento, las quejas y datos comerciales más amplios.
70. Las presentaciones a la convocatoria de pruebas también dejaron en claro que, dado que muchas Las instituciones académicas y de investigación son reacias a recibir fondos proporcionados a través de donaciones voluntarias de la industria, es imperativo que los académicos que reciben fondos a través de los canales establecidos financiados por UKRI lleven a cabo más investigaciones de alta calidad y revisadas por pares.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

Tratamiento

71. Como se describió anteriormente, NHS England ha cesado su acuerdo de cofinanciación con GambleAware. [El Plan a largo plazo \(LTP\) del NHS de 2019 se comprometió a ampliar la cobertura de los servicios del NHS para personas con problemas graves de juego mediante la creación de hasta 15 clínicas de juego especializadas para 2023/24.](#) El NHS comprometió hasta 15 millones de libras esterlinas de financiación para el mismo período con una financiación recurrente anual de 6 millones de libras esterlinas más allá de 2023/24. Si bien el tratamiento de los daños relacionados con el juego no está integrado actualmente en todo el NHS, un número limitado de personas puede buscar apoyo a través de los servicios existentes, como los Servicios de Salud Mental y la Mejora del Acceso a las Terapias Psicológicas (IAPT).
72. También se está trabajando para mejorar la prestación de tratamiento en Gales y Escocia. Actualmente, los servicios de tratamiento y apoyo para el juego en ambos países se brindan principalmente a través de la atención primaria y el sector voluntario, aunque aquellos que necesitan servicios de tratamiento más especializados pueden ser derivados a las Clínicas Nacionales de Problemas con el Juego en Londres y en otros lugares de Inglaterra. El gobierno de Gales ha trabajado con socios clave para llevar a cabo una [evaluación de las necesidades de salud del juego que se publicó en febrero de este año.](#) e informará el desarrollo de servicios de tratamiento especializado en Gales. El gobierno escocés está trabajando con Public Health Scotland para desarrollar una comprensión de la escala del juego dañino en las comunidades mediante la revisión y el desarrollo de datos a nivel de Escocia. [El NHS informa](#) El sitio también incluye información sobre servicios de tratamiento y apoyo para el juego en Escocia.
73. En Inglaterra, actualmente hay ocho clínicas de juego especializadas del NHS en operación, incluida una clínica nacional para niños y jóvenes (parte de la Clínica Nacional de Juego Problemático en Londres), que cubre Londres y el noreste, noroeste, Yorkshire, sur de Inglaterra y West Midlands.
74. Un trabajo más amplio dirigido por el Departamento de Salud y Atención Social (DHSC) con respecto a la salud mental y la prevención del suicidio también tiene en cuenta los daños causados por el juego. En enero de 2023, el gobierno anunció que publicará una Estrategia de Condiciones Mayores, y se espera un informe provisional para el verano. La estrategia establecerá un cambio hacia la atención integral integral de la persona, abordando las condiciones de cáncer, enfermedades cardiovasculares, enfermedades respiratorias crónicas, demencia, enfermedades mentales y afecciones musculoesqueléticas. DHSC reconoce que muchas partes interesadas habrán contribuido a las consultas anteriores, incluida una sobre salud mental, y establecerá oportunidades para contribuir más a su debido tiempo.
75. El 24 de enero de 2023, el gobierno también confirmó que publicará una nueva Estrategia Nacional de Prevención del Suicidio para Inglaterra a finales de este año. El trabajo en el desarrollo de la estrategia ya está en marcha y considerará el vínculo entre el suicidio y problemas como el juego dañino. DHSC

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

se comprometerá con las partes interesadas clave, tanto en el sector del juego como en el de la salud, durante este proceso.

76. La Comisión de Juegos de Azar también espera que los licenciarios le notifiquen cuando darse cuenta de que una persona que ha jugado con ellos se ha suicidado. Para reforzar las disposiciones en este ámbito, la Comisión ha [lanzado una consulta](#) para agregar [un requisito de informe más específico a la Condición de licencia 15.2.2](#). Esto impondría un requisito de [informe específico](#) a los licenciarios de juegos de azar para notificar a la Comisión si se enteran del suicidio de un cliente, incluso si no existe un vínculo obvio con su juego. Por separado, el jefe forense les ha recordado a los forenses el papel de la Comisión de Juegos de Azar en uno de sus boletines regulares.

77. Como el principal comisionado de los servicios de tratamiento, GambleAware continúa brindando apoyo y tratamiento que cubre un amplio espectro de necesidades fuera de los casos graves de daño y adicción relacionados con el juego atendidos a través de las clínicas especializadas del NHS. En 2021/22, [GambleAware asignó aproximadamente 13 millones de libras esterlinas al tratamiento](#), contratar [servicios de GamCare](#), que brinda servicios de asesoramiento y también opera la Línea de ayuda nacional para el juego, y la Asociación Gordon Moody, que brinda servicios de tratamiento residencial para casos graves de adicción al juego.

Nuestras conclusiones

78. El gobierno ha considerado detenidamente si un impuesto legal según lo dispuesto en la [sección 123](#) debe introducirse la Ley. [Se reconoce que](#) muchas partes interesadas en la academia, la salud y la salud pública creen firmemente que se debe crear dicho impuesto. Por otro lado, los servicios de tratamiento y la investigación en otras áreas de la salud pública generalmente no se financian mediante impuestos hipotecarios.

79. La última vez que consideramos este tema en 2018, gran parte del debate se centró en la cantidad de financiación proporcionada por la industria. Esto ha aumentado sustancialmente desde entonces y durante el transcurso de la Revisión, el Consejo de Apuestas y Juegos ofreció aumentar aún más las contribuciones voluntarias entre sus miembros más amplios que representan el 90 % de la industria. Los miembros en línea de BGC ofrecieron pagar el 1% de GGY, igualando el compromiso de los cuatro operadores más grandes en 2019, y los casinos físicos pagaron el 0,4%.

80. Como se mencionó anteriormente, los cuatro operadores más grandes han dirigido sus contribuciones a la organización benéfica GambleAware que ha apoyado la provisión de importantes proyectos de investigación, prevención y sensibilización, y servicios de tratamiento cruciales. GambleAware es una organización benéfica independiente y no ha tenido fideicomisarios de la industria desde octubre de 2018 y la industria no tiene ningún papel en las decisiones de puesta en marcha.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

81. Sin embargo, creemos que hay más margen para aumentar la capacidad demostrable independencia del gasto, supervisión del gobierno con respecto a las decisiones de puesta en marcha y la inversión disponible en investigación de alta calidad para informar la política y la regulación. Nuestro objetivo es mejorar la provisión de investigación de alta calidad sobre el juego y alinear los servicios de tratamiento encargados por el NHS y el tercer sector, asegurando que aquellos que experimentan daños relacionados con el juego puedan acceder al tratamiento y apoyo que necesitan cuando lo necesitan. A continuación se describen más detalles sobre cómo progresará esto y también describimos una serie de iniciativas para estimular el interés en la investigación del juego, incluso con fondos del consejo de investigación, y para ayudar a construir la base de evidencia.

Un sistema reforzado de financiación para la investigación, la educación y el tratamiento (RET)

82. Damos la bienvenida a las contribuciones significativas que la industria ha hecho a RET desde la introducción de la Ley de juegos de azar, y el aumento sustancial en la financiación que los operadores de juegos de azar más grandes han puesto a disposición para el tratamiento en los últimos años. Sin embargo, reconocemos que una cantidad suficiente de financiamiento no es el único requisito para acuerdos de TER efectivos y esto por sí solo no logrará nuestro objetivo de un sistema que sea equitativo, asegure un alto grado de certeza de financiamiento a largo plazo y garantice la independencia. Pensamos, por tanto, que el mecanismo de financiación de proyectos y servicios para hacer frente a los daños del juego no debe basarse más en un sistema de contribuciones voluntarias.

83. El gobierno introducirá un impuesto legal pagado por los operadores y recaudado y distribuido por la Comisión de Juegos de Azar bajo la dirección y aprobación de los ministros del Tesoro y DCMS de HM. Consultaremos sobre los detalles de cómo se diseñará el gravamen, incluidas las propuestas sobre el monto total que se recaudará mediante el gravamen y cómo se construirá para garantizar que se establezca una tasa justa y proporcionada. Nuestra consulta tendrá en cuenta la diferente asociación de diferentes sectores con daños y/o sus diferentes costos fijos.

Medidas para aumentar la investigación de juegos de apuestas de alta calidad

84. El gobierno y los socios clave, incluidos UKRI y el tercer sector, presentarán una serie de iniciativas que aumentarán la cantidad de investigación independiente de alta calidad sobre los juegos de azar.

85. El gobierno, incluidos DCMS y DHSC, trabajará con UKRI para generar interés, capacidad e inversión en el campo de investigación de los daños del juego en Gran Bretaña e identificar las prioridades de investigación. Estos podrían incluir brechas de evidencia identificadas en la revisión de evidencia de PHE, como los impactos de las diferentes formas de publicidad (incluido el patrocinio) en la población, la generación de datos longitudinales o la exploración de la transferibilidad de las intervenciones de otras áreas de salud pública o jurisdicciones para reducir los problemas relacionados con el juego. dañamos Lo haremos

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

organizar una serie de talleres a finales de este año, organizados con UKRI, para estimular el interés en la investigación del juego entre investigadores de una variedad de disciplinas académicas. Como parte de esto, trabajaremos con UKRI para explorar el desarrollo de financiación de respuesta rápida para apoyar la investigación de desarrollos vertiginosos en el campo de los juegos de azar, así como opciones de financiación a más largo plazo para la investigación longitudinal y oportunidades para hacer crecer la comunidad académica en el REINO UNIDO.

86. Luego de la revisión de evidencia de PHE, la Oficina para el Mejoramiento de la Salud y las Disparidades (OHID) trabajará con equipos nacionales y regionales, otros departamentos gubernamentales y partes interesadas clave para abordar las brechas de conocimiento identificadas en la revisión y mejorar la recopilación de datos, incluidos los datos para respaldar el tratamiento. planificación y entrega.
87. Como regulador, la Comisión de Juegos de Azar juega un papel importante en nuestra comprensión de los daños relacionados con los juegos de azar. Luego de una revisión de sus tarifas en 2024, la Comisión también desempeñará un papel más importante al encargar directamente la investigación para informar la regulación en función de su evaluación continua de las prioridades regulatorias para prevenir daños. El trabajo que está realizando para mejorar la recopilación de estadísticas de participación y su trabajo futuro para poner más datos a disposición de los investigadores también serán contribuciones importantes y se describen más adelante.
88. Aunque se retira de encargar investigaciones, excepto cuando se relacione directamente con la prevención y el tratamiento, GambleAware está proporcionando fondos para un nuevo Centro de Investigación de Daños en el Juego, el primero de su tipo, para ampliar la gama de disciplinas académicas dedicadas a la investigación de los daños en el juego en Gran Bretaña. . Se otorgarán £ 4 millones de fondos iniciales durante tres años a [la Universidad de Bristol](#) construir y diversificar la capacidad de investigación en el campo de los daños del juego. Este Centro determinará su propio enfoque de investigación, tomando una perspectiva de salud pública, y se financiará a sí mismo a través de subvenciones de investigación después del período de financiación inicial.

Medidas para mejorar los datos sobre el daño del juego

89. En virtud [del artículo 26 de la Ley de juegos de azar de 2005](#), la Comisión es responsable de asesorar al Secretario de Estado sobre la forma en que se lleva a cabo el juego, así como la incidencia, los efectos y la regulación del juego en Gran Bretaña.
- La recopilación y difusión de información relacionada con el alcance y el impacto de los juegos de azar en Gran Bretaña constituye una base importante para este consejo. Por lo tanto, la Comisión recopila datos sobre la participación en el juego y la prevalencia del juego nocivo a través de encuestas a adultos en Gran Bretaña y pone esta información a disposición del público.
90. En junio de 2020, luego de una consulta, la Comisión comenzó a probar un nuevo conjunto de preguntas de encuesta diseñadas para comprender mejor la incidencia, la naturaleza y la gravedad del daño experimentado por jugadores y no jugadores. un refinado

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

ahora se ha desarrollado un conjunto de preguntas y se incluyeron en una encuesta piloto el año pasado.

91. [En mayo de 2022, la Gambling Commission publicó los resultados de este piloto](#), que analizó las respuestas de alrededor de 1,000 participantes. Esta nueva forma de recopilar datos logró atraer participantes y generó una buena tasa de respuesta en toda Gran Bretaña. El 1,3% de los encuestados en este piloto fueron clasificados como jugadores con problemas, según el Índice de Severidad del Juego Problemático (PGSI). Esto fue más alto que la estimación de la Encuesta de salud de Inglaterra (HSE) de 2018, pero podría deberse a una serie de factores, incluido el piloto que tiene tasas algo más altas de jugadores del año pasado que el HSE. Esta no es una estadística oficial y se llevará a cabo un mayor perfeccionamiento de la metodología y la encuesta. Desde entonces, la Comisión ha entrado [en una fase experimental de 12 meses](#) centrándose en dos áreas clave: (i) alentar tanto a los jugadores como a los no jugadores a completar la encuesta y refinar las preguntas de la encuesta para [capturar mejor la incidencia y la naturaleza de los daños asociados con el juego](#); y (ii) desarrollar una lista refinada de [actividades de juego e información sobre la participación en el juego, incluidos datos sobre gastos](#). El objetivo será hacer que esto forme parte del marco de las estadísticas oficiales este verano.

92. La nueva metodología consolidará las encuestas actuales en una encuesta de población se ejecuta en un ciclo trimestral y recopila mejores datos que permiten explorar y comprender los matices y la complejidad de los daños relacionados con el juego de manera receptiva. Esto informará su acción regulatoria y apoyará una investigación más detallada sobre los juegos de azar a su debido tiempo. curso.

Medidas para mejorar el acceso a los datos

93. La industria del juego genera cantidades significativas de datos, que pueden analizarse para obtener información sobre cómo los diferentes grupos de personas juegan en diferentes productos y en diferentes entornos de juego. Comprender si algunos productos, comportamientos o entornos de juego son más dañinos que otros puede informar intervenciones y políticas para minimizar los daños relacionados con el juego y promover prácticas de juego más seguras. Además, los datos son valiosos para que los investigadores en general investiguen una variedad de otras preguntas, incluidas las relacionadas con el gasto, los estilos de vida y las actitudes hacia el riesgo.

94. El proyecto de datos Patterns of Play , encargado por GambleAware y basado en datos proporcionados por la industria, ha sido un importante paso adelante para maximizar el valor de los datos enriquecidos que recopilan los operadores para informar la comprensión de cómo interactúan los jugadores y los juegos de azar en línea. Ha sido muy valioso para informar el desarrollo de políticas en esta Revisión. Reconocemos que los datos también son esenciales para medir el cumplimiento de la industria de manera significativa y previsible.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

95. Como se describió anteriormente, la Comisión de Juegos de Azar seguirá una estrategia sólida basada en datos para lograr un cambio radical en el cumplimiento y la aplicación. La recopilación regular de datos detallados del operador formará una parte importante de este trabajo y está respaldada por los poderes existentes en la Ley para que la Comisión realice solicitudes de datos para sus actividades regulatorias. La recopilación de más datos proporcionará conjuntos de datos ricos para evaluar el cumplimiento, pero también permitirá una mayor comprensión del comportamiento del consumidor y las prácticas de los operadores que, si se anonimizan adecuadamente, podrían a su vez informar la investigación y la comprensión de los daños relacionados con los juegos de azar.
96. A medida que aumenta la financiación de la Gambling Commission y, a su vez, su capacidad para exigir que los operadores proporcionen y analicen datos, considerará cómo estos datos podrían estar disponibles en forma anónima para que los utilicen los investigadores. No sería apropiado que la Comisión fuera responsable de un depósito de todos los datos relacionados con los juegos de azar en Gran Bretaña, incluso en áreas como el tratamiento que quedan fuera de su competencia. Sin embargo, los datos anónimos que se originan a partir de su actividad regulatoria deberían ser una rica fuente para la investigación.
97. El mecanismo de financiación preciso para recaudar suficientes recursos para desarrollar y mantener la capacidad de analizar datos se considerará en una revisión detallada de los honorarios de la Comisión de Juegos de Azar. Consultaremos sobre el cambio de las tarifas de la Comisión en 2024.
98. Se aprenderán lecciones de otros centros de datos exitosos en el Reino Unido, incluyendo el Servicio de Datos del Reino Unido, el Centro de Investigación de Datos del Consumidor en la Universidad de Leeds y el Centro Urbano de Big Data, otra inversión de ESRC en la Universidad de Glasgow.

Medidas para aumentar el acceso a los servicios de apoyo y tratamiento

99. El DHSC está liderando la mejora de la provisión de tratamiento a través de (i) su trabajo con los comisionados y proveedores para desarrollar una vía de tratamiento coherente y eficaz que integre los servicios del NHS y los que no pertenecen al NHS; (ii) la expansión de la provisión de tratamiento, apoyando la implementación de las restantes clínicas especializadas en juegos de azar del NHS y (iii) apoyando mejoras en los estándares de atención dentro de la provisión de tratamiento existente, incluso en el tercer sector. A través del trabajo en colaboración con el NHS y otros socios de entrega clave, incluido GambleAware, quiere asegurarse de que aquellos que experimentan daños relacionados con el juego reciban un tratamiento de alta calidad de manera oportuna.
100. Si bien existe un nivel de integración entre los servicios de tratamiento del NHS y los que no pertenecen al NHS, por ejemplo, a través de referencias al NHS por parte de los servicios encargados por GambleAware, reconocemos que se deben realizar mejoras en la vía del tratamiento. La OHID (parte de DHSC) está en proceso

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

de llevar a cabo una evaluación de las necesidades del sistema de tratamiento en Inglaterra, analizando tanto la prestación del NHS como los servicios comisionados del tercer sector. Este proyecto tiene como objetivo evaluar las fortalezas y debilidades de la provisión de tratamiento existente, trabajando en colaboración con las partes interesadas clave. El informe final se espera para la primavera y los hallazgos proporcionarán evidencia vital para respaldar la mejora de los servicios actuales. También complementará la guía clínica del Instituto Nacional de Excelencia en el Cuidado de la Salud (NICE, por sus siglas en inglés) sobre el tratamiento del juego, actualmente en desarrollo y cuya publicación se espera para 2024. Por otra parte, para respaldar el desarrollo de intervenciones de tratamiento efectivas, OHID ha encargado a la Universidad de Sheffield que calcule Necesidades y demandas de tratamiento del juego nocivo a nivel local, nacional y regional. Sus hallazgos están previstos para la primavera de 2024.

101. NHS England también ha establecido un nuevo Grupo de Referencia Clínica de Daños en el Juego, que proporciona un foro para compartir el aprendizaje y las mejores prácticas entre las clínicas de juego especializadas, al tiempo que proporciona liderazgo clínico para el programa de expansión bajo el Plan a Largo Plazo. Este podría ser un foro apropiado para avanzar en los objetivos estratégicos que integran aún más la provisión de tratamiento en las clínicas del NHS y los servicios que no pertenecen al NHS en todo el país. A principios de este año, el NHS también nombró a la profesora Henrietta Bowden-Jones, fundadora y directora de la Clínica Nacional del Juego Problemático, como su primera Asesora Clínica Nacional sobre los Daños del Juego.
102. A su debido tiempo, el dinero recaudado a través del impuesto legal facilitará una mejor integración del NHS y los servicios de tratamiento proporcionados por el tercer sector. Esto garantizará que todos aquellos que experimentan los diversos grados de daños relacionados con el juego puedan acceder al apoyo que necesitan cuando lo necesitan.

Impacto esperado

103. El gobierno, la Comisión de Juegos de Azar, UKRI y el tercer sector trabajarán juntos para estimular el interés, la capacidad y la inversión en el campo de investigación del juego nacional como un área atractiva y sostenible para los investigadores. La mayor participación de UKRI fomentará un enfoque multidisciplinario para la investigación del juego que creará una mayor diversidad e innovación en la producción de conocimiento sobre el juego. Un papel más importante de la Comisión al encargar directamente la investigación para informar su función reguladora también producirá un mayor progreso en la construcción de la base de evidencia en torno al juego, lo que respaldará nuestra comprensión de los daños relacionados con el juego y las formas de prevenirlos.

Capítulo 3: Facultades y recursos de la Comisión de Juego

104. Si bien el tratamiento ha estado en gran medida fuera del alcance de esta revisión de la ley, el DHSC, el NHS de Inglaterra y organizaciones tales como DHSC, NHS England y organizaciones como como GambleAware. También se están realizando evaluaciones detalladas de las necesidades en Gales y Escocia. La prioridad para el gobierno sigue siendo que cualquier persona en Gran Bretaña pueda acceder a un apoyo y tratamiento efectivos cuando y donde lo necesiten.

105. Un mayor acceso a los datos del operador para análisis detallados y diversos será una parte importante de los esfuerzos para desarrollar una comprensión matizada del sector en su conjunto, las prácticas del operador y el comportamiento del consumidor. A medida que el proceso de la Comisión para solicitar conjuntos de datos de todo el sector para respaldar sus propósitos regulatorios alcance un nivel de madurez suficiente, un mayor acceso de los investigadores a estos datos adecuadamente empaquetados y anónimos conducirá a nuevas áreas y enfoques de investigación sobre juegos de azar. El progreso aquí ayudará a fortalecer la base de evidencia sobre el juego y los daños relacionados con el juego, y reforzará el trabajo para aumentar la inversión y la capacidad en el campo de investigación del juego.

Capítulo 4: Resolución de disputas y reparación del consumidor

Resumen

- Entre los proveedores de Resolución Alternativa de Disputas (ADR) y el centro de contacto de la Comisión de Juegos de Azar, aproximadamente 2000 quejas de clientes por año se relacionan con la responsabilidad social, el daño del juego y un juego más seguro.
- Adjudicar estos está fuera del alcance de la disposición ADR existente. La Comisión de Juegos de Azar puede y tiene en cuenta las tendencias en las quejas y la inteligencia que proporcionan al decidir dónde enfocar el trabajo regulatorio, pero incluso si una investigación sobre un operador encuentra fallas de responsabilidad social, la Comisión no puede exigirle que reembolse el dinero a los clientes.
- Esto deja a los consumidores con acciones judiciales potencialmente costosas y lentas como la única forma de buscar una compensación individual. Los empoderaremos con un nuevo sistema amigable para el consumidor.

Defensor de los juegos de azar

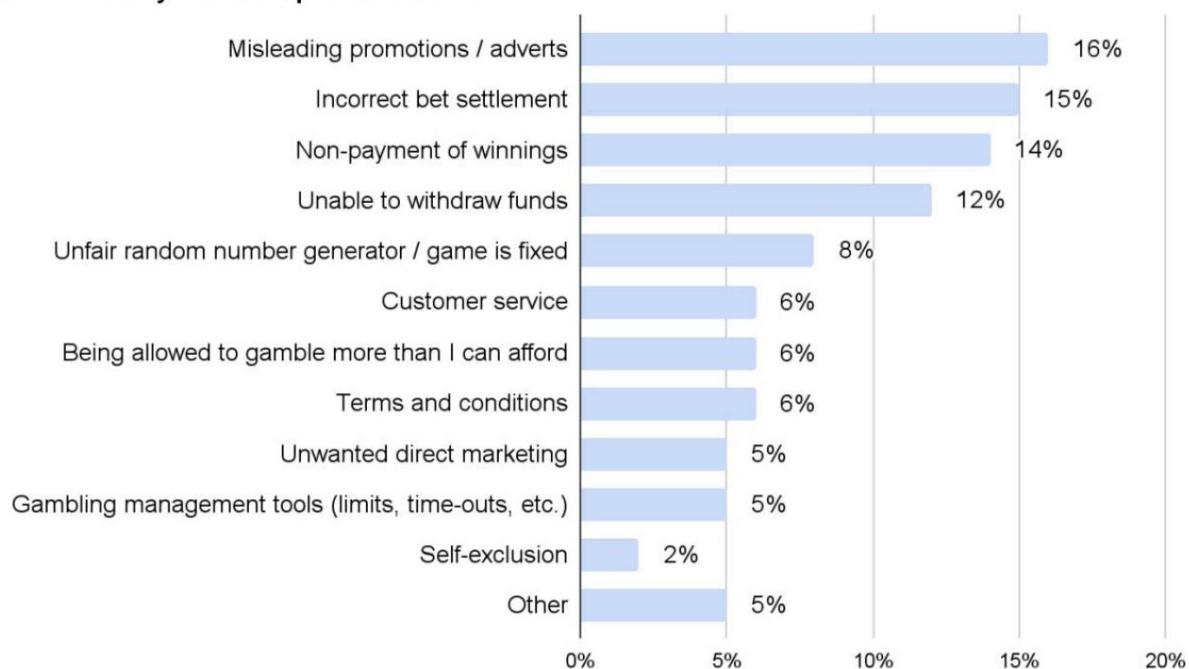
- Queremos que los clientes tengan más protecciones rápidamente. Veremos cómo la industria, trabajando con todas las partes interesadas del sector, puede crear un defensor del pueblo que sea completamente independiente desde el punto de vista operativo de acuerdo con los estándares de la Asociación de Defensores del Pueblo y que sea creíble para los clientes. El organismo adjudicaría las quejas relacionadas con la responsabilidad social o el daño del juego cuando un operador no pueda resolverlas. La información que recopila el defensor del pueblo a través de las quejas también ayudará a la Comisión a planificar su actividad de aplicación y la industria para informar los procesos y apoyar a los clientes vulnerables.
- Queremos que todos los operadores con licencia proporcionen acceso al defensor del pueblo para garantizar que todos los clientes estén protegidos por igual. Sujeto a que la industria entregue un esquema creíble, donde el gobierno y la Comisión de Juegos de Azar estén satisfechos con su alcance e independencia, exploraremos la mejor manera de exigir que todos los licenciatarios se aseguren de que sus clientes tengan acceso efectivo al ombudsman para quejas de responsabilidad social.
- Esperamos que se establezca el ombudsman dentro de un año, y que el proceso para nombrarlo comience en el verano de 2023. Si este enfoque no funciona como esperamos o surgen deficiencias con respecto al mandato, los poderes o la relación del ombudsman con la industria, legislaremos crear un defensor del pueblo estatutario.

4.1 La posición actual

1. Como se describió en el capítulo anterior, la legislación existente y el marco regulatorio de la Comisión de Juegos de Azar brindan protección a las personas al establecer las reglas que los operadores deben seguir. Cuando los operadores incumplen estas reglas, están sujetos a acciones de cumplimiento y ejecución por parte de la Comisión de Juegos de Azar y las quejas de los consumidores son una fuente importante de inteligencia para informar esto. Sin embargo, se han planteado preocupaciones en [los últimos debates parlamentarios](#), y otros [informes](#) que si bien se pueden tomar medidas de cumplimiento, esto no implica la adjudicación de la queja individual ni la provisión de compensación o reparación al denunciante.
2. Las quejas de los consumidores en los juegos de azar pueden relacionarse con una amplia gama de temas. Datos de la [encuesta trimestral en línea de la Gambling Commission \(junio de 2021\)](#) mostró que el 8% de los encuestados dijeron que alguna vez se habían quejado directamente a un operador de juego. La falta de pago de ganancias, cierres de cuentas y promociones y anuncios engañosos fueron las principales áreas de queja que se mostraron en ADR, Resolver, la plataforma de resolución de disputas en línea y los datos del Centro de contacto de la Comisión.

Figura 14: Desglose de las quejas de los consumidores por parte de la Gambling Commission

What was your complaint about?



Fuente: [Comisión de Juegos de Azar](#) (Año a diciembre de 2020, n = 357)

3. Según el sistema actual, cuando un cliente no está satisfecho con algún aspecto del servicio que ha recibido de un operador, debe comenzar por presentar una queja directamente con ese operador. En [la sección 6.1.1](#) de la Comisión

Capítulo 4: Resolución de disputas y reparación del consumidor

Condiciones de Licencia y Códigos de Práctica (LCCP), los operadores deben implementar políticas y procedimientos apropiados para aceptar y manejar estas quejas. Si el cliente no está satisfecho con la respuesta del operador, entonces el operador debe brindar acceso gratuito a un proveedor de ADR aprobado por la Comisión de Juegos de Azar, quien considerará la queja de manera independiente.

4. El sistema ADR considera las quejas que son de naturaleza contractual (es decir, se relacionan con los términos y condiciones de un operador) y pueden decidir sobre la reparación.

Cuando los casos tengan un valor que no supere las 10.000 libras esterlinas (el umbral para la corte de reclamos menores), se espera que los fallos de ADR sean vinculantes para los operadores (si el cliente los acepta). Si un proveedor de ADR hace una adjudicación por un monto superior a £ 10,000 y el operador no acepta el fallo, el cliente puede presentarlo en el sistema judicial.

5. El sistema ADR actual se basa en las Regulaciones [de Resolución Alternativa de Disputas de 2015](#), que se originan en la Directiva de resolución [alternativa de disputas de la UE de 2013](#). Los Reglamentos ADR establecen una serie de estándares que las 'autoridades competentes' (organismos reguladores que supervisan ADR dentro de sus sectores) deben estar satisfechas de que los proveedores de ADR cumplan. Estos incluyen requisitos en torno a: acceso transparente y fácil; experiencia relevante; independencia e imparcialidad; eficacia; y equidad. Las Regulaciones también limitan el alcance de ADR a 'disputas entre consumidores y empresas sobre obligaciones contractuales'.

6. Para los juegos de azar específicamente, la Comisión debe aprobar a todos los proveedores y ha establecido estándares complementarios específicos para ADR en [su guía](#), incluyendo una definición más detallada de lo que cuenta como una disputa y mayores expectativas con respecto a la independencia, la transparencia, el servicio al cliente y los requisitos de presentación de informes. Como se indicó anteriormente, el marco legislativo restringe la naturaleza y el alcance de las disputas únicamente a las disputas contractuales.

7. Las obligaciones de los licenciatarios en torno a la prevención de daños, que se establecen en la guía de la LCCP o de la Comisión de Juegos de Azar, generalmente no forman parte de los términos y condiciones y, por lo tanto, no forman parte del contrato entre un cliente y el licenciatario. Por lo tanto, cuando una queja se relaciona con si el operador cumplió con los requisitos de responsabilidad social de la Comisión de Juegos de Azar para evitar daños, está fuera del alcance de la disposición ADR. Esto incluye, por ejemplo, quejas de que un operador permitió que un cliente autoexcluido jugara, o debería haber tomado medidas más importantes para identificar a un cliente en riesgo de daño e intervino antes para evitar el juego inasequible. En estas circunstancias, en ocasiones los clientes denuncian su queja ante la Gambling Commission como regulador del sector. Sin embargo, la Comisión no tiene facultades para ordenar la reparación de los denunciantes individuales tras las infracciones del código de responsabilidad social. Se informa a los clientes que su información se utilizará con fines normativos, pero que la Comisión no podrá resolver su disputa individual.

8. Si la investigación resulta en una acción de ejecución que incluye una multa, esta se paga al Tesoro Público en lugar del denunciante. Cuando la Comisión acuerda un pago en lugar de una multa (un acuerdo reglamentario), normalmente se utiliza con fines socialmente responsables relacionados con los juegos de azar, de conformidad con la Declaración de principios [para determinar sanciones financieras de la Comisión. y generalmente para abordar los daños relacionados con el juego.](#)
9. Cuando los procesos de resolución de disputas entre un cliente y un operador en relación con una queja de responsabilidad social no tienen éxito, la ruta principal para que los clientes individuales busquen una adjudicación independiente y reparación es a través de los tribunales. Esto puede ser costoso, lento y potencialmente inequitativo dadas las disparidades de recursos entre el denunciante típico y el operador de juegos de azar. También puede haber dificultades particulares si el denunciante es vulnerable debido a un trastorno del juego o algún otro factor.
10. La Comisión ha considerado si sería posible incorporar la adhesión a los códigos de responsabilidad social en términos y condiciones y así hacerlos indirectamente parte del 'contrato' entre el operador y el cliente.
Sin embargo, las obligaciones de responsabilidad social contenidas en las condiciones de la licencia de la Comisión y los códigos de práctica asociados son expectativas basadas en los resultados para la protección de las personas en lugar de términos específicos de la licencia o cualquier base para una relación contractual. Por tanto, incluirlos como parte del contrato sería incompatible con el Reglamento ADR.

Evidencia

11. Preguntas en nuestra [convocatoria de pruebas](#) preguntó cómo se podrían mejorar los arreglos de reparación y qué riesgos o consecuencias debería considerar el gobierno al realizar cualquier cambio.
12. Recibimos presentaciones de una amplia gama de partes interesadas, incluidos organismos comerciales, organizaciones benéficas, investigadores, proveedores de servicios de tratamiento y apoyo, organizaciones en el panorama de resolución de disputas y de toda la industria del juego. Hubo un acuerdo generalizado de que el apoyo a los clientes que buscan compensación por las fallas en la responsabilidad social de los operadores es una brecha en los arreglos actuales. La mayoría de las presentaciones pedían un ombudsman de juegos de azar, aunque hubo diferencias significativas en las propuestas sobre la mejor manera de diseñar un nuevo sistema, su mandato, poderes y los detalles específicos sobre los resultados deseados de los nuevos arreglos. Muchas partes interesadas, incluidos grupos parlamentarios y de campaña, así como aquellos con experiencia personal, dijeron que un ombudsman debe ser independiente de la Comisión y de la industria del juego. También recibimos evidencia sobre la escala de la brecha existente, que se detalla a continuación, y sobre las complejidades en torno a la reparación en casos de juegos de azar.

Recuadro 14: Esquemas ADR y Defensor del Pueblo en todos los sectores

- ADR es un proceso que permite que las disputas entre un consumidor y una empresa se resuelvan mediante un mecanismo independiente fuera del sistema judicial que generalmente es financiado por las empresas y gratuito para el consumidor.
 - Los proveedores de ADR son terceros independientes que brindan resolución de disputas para quejas entre un consumidor y un comerciante. Puede adoptar varias formas, desde la mediación informal o la conciliación hasta el arbitraje vinculante. Varias empresas del sector privado ofrecen ADR tanto en el sector regulado como en el no regulado.
Algunos son proveedores certificados cuyo desempeño es monitoreado por una autoridad competente, pero otros no.
 - Muchas asociaciones comerciales u organismos similares ofrecen ADR simples y efectivos tomando quejas sobre sus miembros y contactando a esos miembros en nombre del consumidor con el fin de resolver la disputa. Por lo general, estos organismos no se ocuparán de las quejas sobre los no miembros.
 - Los esquemas de ombudsman son una forma de ADR, y algunos son establecidos por legislación. “Ombudsman” es un término protegido en el Reino Unido; su uso debe contar con la aprobación previa de [Companies House](#), y cualquier organismo o esquema que busque utilizarlo también debe ser miembro de la Asociación de Ombudsman (OA) y cumplir con el umbral establecido en sus [Criterios para el Reconocimiento de Oficinas de Ombudsman](#), cubriendo la independencia, la equidad, la eficacia, la transparencia y la rendición de cuentas. Además, la OA alienta a sus miembros a cumplir con la guía de mejores prácticas establecida en su [Marco de estándares de servicio](#) por la accesibilidad, la comunicación, la profesionalidad, la equidad y la transparencia.
- El gobierno también reconoce que esto representa [la mejor práctica, tal como se describe en su guía sobre los esquemas de ombudsman para los departamentos gubernamentales](#).
- Los defensores del pueblo no estatutarios deben ser proveedores certificados de ADR y poseer membresía a nivel de ombudsman de la OA. Las decisiones del ombudsman legal suelen ser vinculantes y los poderes para hacer cumplir sus decisiones pueden recaer en el ombudsman, un regulador relacionado o los tribunales. Los defensores del pueblo generalmente tienen un papel más amplio más allá de resolver disputas, ya que apoyan a los consumidores, brindan asesoramiento a las empresas y comparten información con los reguladores y las organizaciones de consumidores para resaltar los problemas sistémicos en un sector.
 - En la mayoría de los sectores regulados, como los servicios financieros y la energía, el uso de ADR es obligatorio para las empresas si un consumidor no puede resolver una disputa con una empresa directamente. Esto generalmente se entrega a través de un defensor del pueblo o un organismo ADR aprobado por el regulador. En el sector no regulado, el uso comercial de ADR es voluntario. La mayoría de las formas de ADR requerirán que el consumidor haya intentado resolver la disputa directamente con el comerciante, antes de acceder al proveedor de ADR.

- El gobierno ya ha indicado que tiene la intención de examinar nuevas formas radicales de incorporar y mejorar la ADR en toda la economía para [todo tipo de disputas](#) . [incluidas las disputas de consumidores](#), por lo que ya no se considera una "alternativa" a los tribunales, sino que funciona como una parte integrada del sistema de justicia. La intención es aumentar la tasa de resolución satisfactoria de disputas de consumidores individuales fortaleciendo y ampliando el alcance de ADR. Tras la consulta del entonces Departamento de Estrategia Comercial, Energética e Industrial (BEIS), ['Reformar la política de competencia y consumo'](#), el gobierno seguirá trabajando en estrecha colaboración con los reguladores, los defensores de los consumidores, los proveedores de ADR, los organismos encargados de hacer cumplir la ley de los consumidores y las empresas para; ayudar a promover los beneficios de ADR y garantizar la facilidad de acceso; prestar más apoyo a los consumidores en los litigios individuales con las empresas aumentando la aceptación de los servicios de resolución de litigios, evitando así la necesidad de acudir a los tribunales; y mejorar la calidad y la supervisión de los servicios de ADR.

4.2 Entender la escala de quejas no resueltas

13. De acuerdo con los datos de rendimiento regulatorio de la Gambling Commission para 2021/22 (que se resumió en su [recomendación para esta revisión](#)), Los operadores registraron c.200.000 quejas, estable respecto al año anterior y un aumento del 32% respecto a 2020/21. La evidencia que recibimos sugiere que alrededor del 5 % (c. 10 000) de estos terminaron siendo recibidos por un proveedor de ADR. Los clientes también pueden elevar las quejas a ADR a través del servicio de resolución de problemas en línea, Resolver, que recibió 14 000 quejas sobre juegos de apuestas en 2020/21 (un aumento del 41 % con respecto al año anterior), con alrededor de 2500 remitidas a ADR. Del 5% de las denuncias realizadas directamente a los operadores que van a ADR, parece que aproximadamente el 6% se relacionan con fallas de responsabilidad social y, por lo tanto, quedan fuera del alcance del acuerdo existente.
14. [El Servicio Independiente de Adjudicación de Apuestas \(IBAS\)](#) es el mayor proveedor de ADR en el sector del juego y maneja alrededor del 80% de las disputas de ADR. En 2021/22, recibió c.860 quejas relacionadas con la responsabilidad social/autoexclusión, lo que representa más del 20 % de todas las quejas referidas a la organización, y un aumento de alrededor del 23 % respecto al año anterior. Rechazó 539 de estos casos porque los consideró un asunto regulatorio y fuera de su alcance (un proveedor de ADR puede aceptar una queja relacionada con la responsabilidad social en circunstancias limitadas donde hay un elemento contractual, por ejemplo, si un operador no ha cumplido pagar las ganancias adeudadas a un cliente al que se le ha permitido apostar a pesar de que existe un acuerdo de autoexclusión). [Garantía y regulación de comercio electrónico y juegos en línea \(eCOGRA\)](#) es el segundo mayor proveedor de ADR en el sector y [maneja la gran mayoría de las quejas no remitidas a IBAS](#). Su Informe Anual para 2021/22 muestra que de las 911 quejas que recibió, alrededor del 10% (93) fueron rechazadas como un asunto regulatorio para la Comisión.

Capítulo 4: Resolución de disputas y reparación del consumidor

15. Los datos separados sobre la escala de los problemas provienen de Gambling

El centro de contacto de la Comisión, que recibió 1.305 reclamaciones sobre 'herramientas de juego más seguro/interacción con el cliente' entre 2020 y 2021 (15 % del total de reclamaciones) y 800 entre 2021 y 2022 (14 % del total de reclamaciones).

16. Entendemos, sin embargo, que el número actual de denuncias no es

necesariamente representativa de la cantidad de quejas, incluidas las relativas a la responsabilidad social, que podrían recibirse si se creara un nuevo órgano o función única para atenderlas y los consumidores confiaran en él.

En el sector financiero, múltiples esquemas de resolución de disputas se unieron bajo un solo esquema, el Servicio del Defensor del Pueblo Financiero (FOS), en 2000. Investigó y resolvió [más de 31,000 casos en 2000/01](#), aumentando a más de [219,000 para 2021/22](#). Si bien no esperamos este volumen general de quejas en el juego, especialmente porque las quejas al FOS sobre los servicios al cliente de las empresas representaron más de 35,000 casos solos, es probable que haya un aumento significativo.

Recuadro 15: Reconocimiento de los beneficios más amplios de un esquema de ombudsman

- El manejo efectivo de quejas no se trata únicamente de compensación financiera o compensación. Los esquemas de ombudsman también ayudan a identificar cómo las empresas pueden mejorar la forma en que hacen las cosas y reducir la probabilidad de que surjan quejas similares en el futuro. Los defensores del pueblo no solo son un mecanismo crucial para la protección del consumidor, ya que proporcionan un medio para que los consumidores hagan valer sus derechos de forma independiente, sino también una fuente de datos para ayudar a mejorar los estándares de la industria.
- Los datos pueden dar una indicación temprana de patrones en las quejas que podrían proporcionar información crucial sobre la demografía de los denunciantes, los tipos de denuncias y las formas de reparación buscadas. La información que recopila un ombudsman puede ayudar a la industria a apoyar a los consumidores vulnerables y, al mismo tiempo, brindar retroalimentación para informar los procesos destinados a reducir el detrimento.
- La guía de la OA para un buen manejo de quejas establece que la resolución de disputas debe conducir a resultados de calidad para el reclamante, la organización contra la cual se presentó la queja y el esquema mismo. [Un memorando de entendimiento entre el Servicio del Defensor del Pueblo Financiero y la Autoridad de Conducta Financiera \(FCA\)](#), por ejemplo, requiere que la información sobre los datos de quejas, incluidas las tendencias y los problemas comunes, se comparta con la FCA para que ambas organizaciones puedan atender a los clientes de manera efectiva. Dispute Resolution Ombudsman, el operador de Rail Ombudsman y Furniture Ombudsman, brinda análisis de datos adicionales a sus miembros directamente, equipándolos para identificar, responder y rastrear problemas y temas en las quejas de los clientes y la práctica comercial.

- Cada vez más, las soluciones tecnológicas también están orientadas a maximizar la aprender de los datos de las denuncias y facilitar el acceso a la resolución y reparación. La simplificación de los procesos en otros lugares para aumentar la rentabilidad del servicio ayuda a garantizar que un ombudsman pueda brindar asistencia adicional adecuada para aquellos que están excluidos digitalmente o que necesitan otros ajustes razonables.

Otras cuestiones a considerar

17. Las respuestas a la solicitud de evidencia también establecen más antecedentes sobre la brecha actual y los problemas que deberán tenerse en cuenta para abordarla. Estos incluyeron la complejidad de determinar en qué punto el juego de un consumidor puede considerarse tan excesivo o inasequible que se convierte en responsabilidad del operador intervenir.
18. Las respuestas de las partes interesadas en el tratamiento y el apoyo a la recuperación también destacaron la necesidad de considerar el impacto potencial de las diferentes formas de reparación financiera en una persona con ludopatía. La evidencia de un proveedor de tratamiento establece cómo el personal clínico ha notado que la manera y el momento de un acuerdo pueden tener un impacto en la terapia, y la necesidad de apoyo y protección adecuados para evitar que incluso una suma global modesta aumente el riesgo de recaída. Un operador nos dijo que abordan este riesgo al condicionar cualquier pago voluntario relacionado con reclamos de responsabilidad social a que el denunciante se registre en GAMSTOP, el esquema de autoexclusión en línea. Alternativamente, hemos escuchado que algunos operadores realizan pagos directamente para financiar el tratamiento del reclamante, la educación sobre los riesgos del juego y el apoyo disponible, o para cubrir deudas pendientes en lugar de proporcionar una suma global.
19. Las respuestas también destacaron que, para prevenir daños, los nuevos arreglos de reparación deben verse como una forma de defender los estándares regulatorios y apoyar a las personas que presentan quejas legítimas. Si se percibe que permiten los juegos de azar 'sin riesgo' al proporcionar un mecanismo para recuperar pérdidas posteriormente, se corre el riesgo de reforzar comportamientos negativos y dañinos. La compensación financiera, por lo tanto, puede no ser siempre el resultado más apropiado y es necesario considerar una variedad de posibles resultados de la adjudicación. De hecho, uno de los beneficios de un sistema de ombudsman es la flexibilidad que tiene para dirigir un remedio adecuado en las circunstancias dadas y los hechos específicos de una disputa.

Capítulo 4: Resolución de disputas y reparación del consumidor

4.3 Un nuevo enfoque para la reparación del consumidor

20. En comparación con otros sectores regulados, como los sectores financiero, de servicios legales y de servicios públicos, los juegos de azar tienen un mayor número de organismos ADR aprobados. Hay ocho proveedores de ADR para juegos de azar, la mayoría de los cuales también operan en otros sectores con algunas funciones además del manejo de quejas.

Estos organismos han sido aprobados sobre la base de que cumplen con los requisitos de la legislación actual y los estándares mejorados de la Comisión de Juegos de Azar, lo que garantiza que los clientes obtengan las protecciones a las que tienen derecho. La mayoría de los sectores regulados tienen un ombudsman con respaldo legal que les permite ser responsables de adjudicar todas las quejas y la prioridad es que el público tenga un lugar donde acudir para que se escuche la gama completa de sus quejas.

Figura 15: Esquemas Alternativos de Resolución de Conflictos aprobados para sectores regulados

Esquemas de ADR aprobados por	la autoridad competente
Conducta Financiera Autoridad (FCA)	Servicio de Defensoría Financiera
Ofgem	Servicios del Defensor del Pueblo: el Defensor del Pueblo de la Energía
ofcom	Servicios del Defensor del Pueblo: Esquema de Adjudicación de Servicios de Comunicaciones e Internet (CISAS). Parte del Centro para la Resolución Efectiva de Disputas (CEDR)
Junta de Servicios Legales	<u>Sin esquema ADR aprobado.</u> La Junta de Servicios Legales solo puede aprobar al Ombudsman Legal. Si bien el Defensor del pueblo legal comenzó este proceso, luego retiró su solicitud luego de una consulta en 2015. Por lo tanto, el Defensor del pueblo legal no es una entidad ADR aprobada.
Autoridad de Aviación Civil (AAC)	Centro para la Resolución Efectiva de Disputas (CEDR) Consumer Dispute Resolution Limited (ADR de aviación) La CAA también enumera esquemas ADR basados fuera del Reino Unido en su sitio web
Comisión de Juego Grupo ADR	Servicio Bacta ADR Centro para la Resolución Efectiva de Disputas (CEDR) eCOGRA IBAS Jennifer Gallagher (Lindsays) ProMediate (Reino Unido) limitada Comité Tattersalls

Esquemas de ADR aprobados por la autoridad competente	
Comercio Nacional	El Defensor del Pueblo de la Propiedad
Estado de las normas	Servicios del Defensor del Pueblo: Propiedad
Equipo de la agencia	Esquema de compensación de propiedad

Fuente: [MoneySavingExpert](#)

21. Disponer de un defensor del pueblo en el sector del juego que pueda atender las reclamaciones de responsabilidad y cuyo ámbito de competencia esté claramente señalado sería un primer paso importante hacia un nuevo enfoque para la reparación de los consumidores. En términos más generales, esto podría mejorar la recopilación de datos e impulsar mejoras en toda la industria, ya que el ombudsman podría retroalimentar las tendencias en las disputas que investiga a la Comisión de Juegos de Azar.
22. Como se discutió en el capítulo anterior, la Comisión de Juegos de Azar tiene una amplia gama de poderes bajo la Ley de Juegos de Azar. Puede investigar quejas individuales, pero no hay nada en la Ley que permita explícitamente a la Comisión adjudicarlas y no hay ninguna disposición que le exija a un operador que proporcione una reparación de la misma manera que se le puede exigir que pague sanciones financieras. Confiar a la Comisión la responsabilidad de la resolución de disputas individuales y la reparación de los consumidores sería un cambio muy significativo en términos de su mandato, además de requerir recursos adicionales. La separación de la regulación y la resolución de disputas también es un modelo bastante estándar en todos los sectores regulados y esta separación es una fortaleza más que una debilidad. Por lo tanto, no creemos que la Comisión deba asumir la función de defensor del pueblo directamente, pero será importante que la Comisión tenga una relación sólida con cualquier defensor del pueblo.
23. Si bien sería posible crear un nuevo organismo para desempeñar el papel del defensor del pueblo funcionar o proporcionar a un organismo existente los fundamentos legales necesarios, es política del gobierno que los nuevos organismos independientes (ALB) solo deben establecerse como último recurso, cuando se haya agotado la consideración de todos los demás mecanismos de entrega, incluida la ampliación del alcance de un cuerpo o función existente. Algunos esquemas de ombudsman son operados por organismos estatutarios independientes, como el FOS. Sin embargo, el FOS se ocupa de un sector mucho más grande en general y muchas más disputas.
24. Si bien se necesitaría legislación primaria para establecer un ombudsman y el requisito de que los operadores lo acaten más allá de toda duda o impugnación, las funciones de ombudsman podrían conferirse posteriormente a un organismo existente, como un proveedor de ADR existente, si tuviera la membresía apropiada de la OA.

Capítulo 4: Resolución de disputas y reparación del consumidor

25. Los servicios de ombudsman para los sectores de las comunicaciones y la energía están a cargo de una organización privada sin fines de lucro, Ombudsman Services Limited, que es miembro de la OA pero tiene poderes en estos sectores respaldados por estatutos. Está aprobado por Ofcom y Ofgem para brindar el servicio con términos de referencia personalizados que describen la relación entre él y el regulador. El sector del juego cuenta actualmente con dos proveedores de ADR que también son miembros de la OA. El Servicio Independiente de Adjudicación de Apuestas (IBAS) y el Centro para la Resolución Efectiva de Disputas (CEDR) son miembros "tramitadores de quejas" de la OA y, por lo tanto, cumplen con los estándares requeridos de independencia y equidad de esa membresía, aunque tendrían que actualizarse a pleno. membresía 'ombudsman' para usar el título.

Nuestras conclusiones

26. Para introducir más protecciones para los clientes y abordar la brecha en la reparación rápidamente, veremos cómo la industria puede establecer un ombudsman que sea completamente independiente desde el punto de vista operativo y que sea creíble con los clientes, trabajando con todas las partes interesadas del sector. El organismo adjudicaría las quejas relacionadas con la responsabilidad social o el daño del juego cuando un operador no pueda resolverlas.

27. Queremos que todos los operadores con licencia proporcionen acceso al defensor del pueblo para garantizar que todos los clientes estén protegidos por igual. Sujeto a que la industria entregue un esquema creíble, donde el gobierno y la Comisión estén satisfechos con su alcance e independencia, exploraremos cómo exigir a todos los licenciarios que garanticen que sus clientes tengan acceso efectivo al defensor del pueblo para resolver quejas de responsabilidad social, posiblemente a través de condiciones de licencia introducidas. por la Comisión o el Secretario de Estado.

28. Como principal organismo comercial de la industria, esperamos que el Consejo de Apuestas y Juegos asegure que los aspectos fundamentales del ombudsman (como los recursos, la naturaleza obligatoria del esquema y su mandato) se establezcan claramente para garantizar que los operadores estén obligados a cuenta, los clientes entienden qué esperar del sistema y la confianza del público en el esquema es alta. Trabajaremos con la industria y el ombudsman para garantizar que se tomen en cuenta los impactos necesarios para las empresas y que los aspectos fundamentales del esquema estén diseñados adecuadamente.

29. El esquema debe garantizar que los clientes tengan acceso oportuno al ombudsman independiente para tratar las quejas de responsabilidad social cuando el operador de juego no haya podido resolver la queja de manera satisfactoria. Esperamos que el esquema cumpla con los compromisos establecidos en el [Marco estándar de servicios](#) de OA en materia de accesibilidad, comunicación, profesionalidad, equidad y transparencia. También esperamos que pueda proporcionar a la Comisión

con datos valiosos sobre las prácticas de los operadores y del mercado extraídos de las tendencias en las disputas de los consumidores para respaldar una acción regulatoria oportuna.

30. La adopción de este enfoque introducirá rápidamente una resolución de disputas más sólida para los clientes para ayudarlos, cuando corresponda, a recibir reparación en caso de que se descubra que un operador los ha tratado injustamente. Esperamos que el defensor del pueblo se establezca y resuelva sobre las quejas de responsabilidad social dentro de un año, y el proceso para nombrarlo comenzará en el verano de 2023. Sin embargo, si vemos evidencia de que este arreglo no estatutario no brinda las protecciones para los clientes como esperamos, legislaremos para crear un defensor del pueblo estatutario para el sector.

Capítulo 5: Niños y jóvenes

Resumen

- Proteger a los niños de los daños relacionados con el juego es una prioridad para el gobierno. La mayoría de las formas de juegos de azar con licencia son actualmente ilegales para menores de 18 años y existen requisitos para asegurarse de que los niños no puedan acceder a ellos ni en persona ni en línea.
- La participación en juegos de azar autoinformada por jóvenes de 11 a 16 años ha disminuido en la última década. Sin embargo, los niños siguen siendo un grupo vulnerable, e incluso los adultos jóvenes (de 18 a 24 años) que tienen permiso legal para jugar pueden ser particularmente susceptibles a sufrir daños. Este capítulo describe una serie de medidas para garantizar que los niños y adultos jóvenes estén adecuadamente protegidos.

Límites de edad

- Recientemente hemos elevado el límite de edad para la Lotería Nacional a 18 años. Muchos operadores de loterías de sociedad y de quinielas ya aplican este límite de edad. Retaremos a aquellos operadores que todavía permiten que los jóvenes de 16 y 17 años accedan a sus productos a que hagan lo mismo para que no haya juegos de rasca y gana en línea o de fácil acceso para menores de 18 años. Cuando el tiempo parlamentario lo permita, legislaremos para garantizar la coherencia con la Lotería Nacional y el cumplimiento en todo el sector.
- Legislaremos para aumentar la edad mínima para jugar en máquinas tragamonedas de Categoría D con pago en efectivo a 18 años, reforzando el compromiso voluntario de la Asociación Británica de Comercio de Atracciones y Catering (Bacta). Esto creará una distinción clara entre los productos de juegos de azar para adultos y los productos de menor riesgo para niños (como agarradores de grúas o empujadores de monedas) que tienen premios que no son en efectivo o que funcionan de manera completamente diferente.

Verificación de edad

- La verificación de la edad en el sector de las licencias es sólida en términos generales (especialmente en línea). Para respaldar aún más los procesos de verificación de edad efectivos, la Comisión de Juegos de Azar consultará sobre el cambio de 'Think 21' a 'Think 25' en su código ordinario para todos los titulares de licencias físicas.
- Desafiamos a los corredores de apuestas en el campo y los establecimientos con licencia de bebidas alcohólicas, que tienen tasas de aprobación de compra de prueba bajas para juegos de apuestas de menores, a mejorar urgentemente las medidas de verificación de edad, incluso mediante la obtención de verificación comercial de mayores tasas de aprobación.

- Legislaremos para fortalecer los poderes de las autoridades que otorgan licencias en alcohol establecimientos con licencia haciendo que las disposiciones del código de práctica de la Comisión de Juegos de Azar sean vinculantes, cuando el tiempo parlamentario lo permita.
- La Comisión también consultará sobre la extensión del deber en Licencia Condiciones y códigos de práctica (LCCP) para exigir la compra de prueba por parte de pequeños operadores en las categorías de tarifas A y B, para garantizar que todos los lugares en tierra estén sujetos a los mismos procesos de garantía de edad.

Protecciones para adultos jóvenes

- Las personas de 18 a 24 años pueden ser particularmente vulnerables a los juegos de azar. daños relacionados debido a sus circunstancias financieras o personales y el desarrollo continuo del cerebro que resulta en un control de la impulsividad generalmente más bajo. La prevalencia del juego problemático es mayor en los grupos de edad más jóvenes que en otros.
- Para aumentar las protecciones, la Comisión consultará sobre umbrales más bajos para verificaciones de riesgo financiero en línea cuando se establezcan, y nuestra consulta sobre apuestas en tragamonedas en línea incluirá opciones para protecciones adicionales para este grupo (consulte el Capítulo 1) .
- La Comisión ha incorporado la edad como un factor en su documento de orientación propuesto sobre la evaluación de la vulnerabilidad del cliente, que actualmente se está considerando de nuevo en su [consulta](#).

5.1 La posición actual

Protecciones

1. Actualmente, la mayoría de las actividades y productos de juegos de azar con licencia están restringidos a mayores de 18 años, y es un delito según la Ley de 2005 ofrecer productos de juegos de azar destinados únicamente a adultos a niños. Sin embargo, algunos productos tienen diferentes límites de edad ([Figura 16](#)). Las quinielas de fútbol y las [loterías de sociedad](#) tienen una edad mínima legal para jugar de 16 años, pero algunos operadores aplican voluntariamente un límite de edad superior a los 18 años.
2. Las máquinas de juego de categoría D de apuestas bajas no tienen edad mínima para jugar, aunque los miembros de la principal asociación comercial restringen voluntariamente el juego a adultos solo en máquinas tragamonedas o máquinas de 'fruta' que pagan en efectivo (consulte el [Anexo C](#) para obtener un desglose completo de las categorías de máquinas). La categoría D también incluye máquinas de agarre de grúas y traficantes de centavos que se encuentran típicamente en los centros de entretenimiento familiar junto al mar.

Capítulo 5: Niños y jóvenes

Figura 16: Edad mínima para participar en diferentes actividades de juego

Actividad/producto de juego	Edad mínima legal para jugar
apuestas privadas con amigos o familiares	sin licencia - sin límite de edad
todas las máquinas de juego de categoría D	sin límite de edad*
productos de lotería sin licencia (lotería no nacional)	varía*
productos de lotería con licencia (lotería no nacional)	dieciocho
quiniela	dieciocho
Máquinas de juego de categoría B y C	18
tiendas de apuestas	18
salas de bingo	18
casinos	18
en las apuestas de curso en las pistas de carreras	18
productos de lotería nacional	18
apuestas y juegos en línea	18

Fuente: [Comisión del Juego](#). *Pueden aplicarse otras restricciones.

3. En diciembre de 2020, tras una [consulta](#), el gobierno anunció que la edad mínima para jugar productos de la Lotería Nacional (incluidos sorteos, juegos de premios instantáneos y tarjetas rasca y gana) se incrementaría a 18 años a partir de octubre de 2021. El operador de la Lotería Nacional implementó este cambio en abril de 2021, anticipándose al requisito legal de hacerlo. Como resultado de esto, ningún producto de la Lotería Nacional ahora puede ser ofrecido o vendido a menores de 18 años.
4. La Comisión de Juegos de Azar requiere que todos los operadores con licencia implementen políticas y procedimientos efectivos de verificación de edad para evitar el juego de menores:
 - Para [los juegos de apuestas físicos](#), esto debe incluir medidas como verificar la edad de los clientes que parecen ser menores de edad con documentos de identidad, no proporcionar instalaciones que atraigan especialmente a los niños y negar el servicio en circunstancias en las que un adulto esté acompañado por un niño o joven. Los operadores también deben realizar compras de prueba de verificación de edad para garantizar políticas y procedimientos efectivos.

[Condiciones de licencia y códigos de práctica \(LCCP\)](#) de la Comisión de juegos de azar contener [requisitos específicos del sector para evitar el juego por menores de edad](#).

- Para los juegos de apuestas en línea, todos los operadores deben verificar las identidades de los titulares de las cuentas y asegurarse de que tengan al menos 18 años antes de poder depositar dinero, acceder a juegos gratuitos o apostar en línea. [las reglas](#) se endurecieron en mayo de 2019.
5. Además de estos requisitos reglamentarios, se han tomado medidas específicas para prevenir y tratar los daños del juego en niños y jóvenes. En 2020, los juegos de azar se incluyeron en las [pautas legales](#) de educación sobre relaciones y sexo (RSE) y educación para la salud del Departamento de Educación. [para Inglaterra](#)
En octubre de 2019, el NHS abrió su primera [clínica](#) dedicada [a los juegos de azar y la adicción al juego](#). para niños y adultos jóvenes como parte del plan a largo plazo del NHS de Inglaterra para abrir hasta 15 clínicas especializadas en juegos de azar para 2023/24.
6. La Comisión de Juegos de Azar continúa trabajando para garantizar que haya investigación y evidencia sobre la vulnerabilidad de los niños y adultos jóvenes con respecto a los daños relacionados con el juego. En particular, la Encuesta de jóvenes y juegos de azar de 2022 de 11 a 16 años estableció una serie de preguntas sobre los daños experimentados como resultado del juego (tanto el juego de los participantes como el juego de otra persona). Se ha puesto [a prueba un conjunto refinado de preguntas sobre daños como parte del trabajo de la Comisión de Juegos de Azar](#). [desarrollar un nuevo enfoque para recopilar datos sobre la participación en juegos de azar y la prevalencia de problemas con el juego](#). Una vez que esta nueva metodología esté formalmente implementada, proporcionará más información sobre los daños experimentados por los adultos jóvenes que juegan legalmente, pero que además pueden ser vulnerables a los daños del juego debido a su edad (consulte la sección 3.5 anterior) .

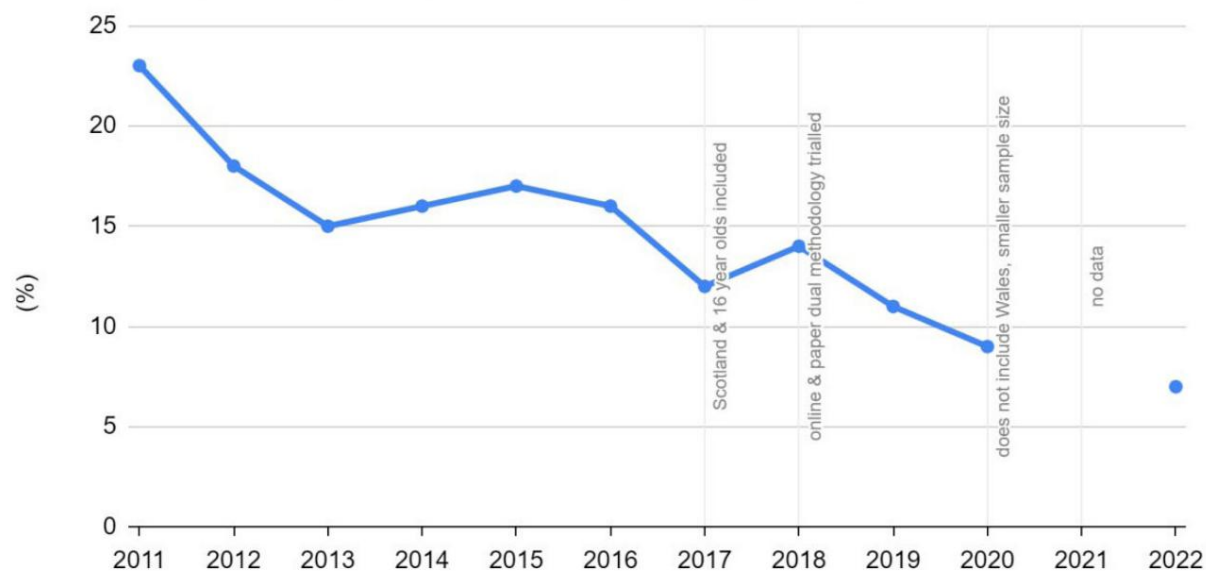
Actividad de juego

7. Los datos disponibles indican que la participación de los niños en el juego ha disminuido en la última década. Esta tasa de participación incluye formas de juego que son legales para niños (como apuestas privadas o jugar en máquinas de juego de Categoría D) y aquellas que no lo son. El programa anual [Jóvenes y juegos de azar](#) de la Gambling Commission La encuesta [encontró que la tendencia de participación en juegos de apuestas de la última semana para jóvenes de 11 a 16 años había disminuido del 23 % en 2011 al 7 % en 2022 \(Figura 17\)](#). Sin embargo, los cambios en la metodología de la encuesta en 2017, 2018 y 2022 impiden las comparaciones directas durante la última década.

Capítulo 5: Niños y jóvenes

Figura 17: Tasa de participación en juegos de azar informada la semana pasada entre jóvenes de 11 a 16 años

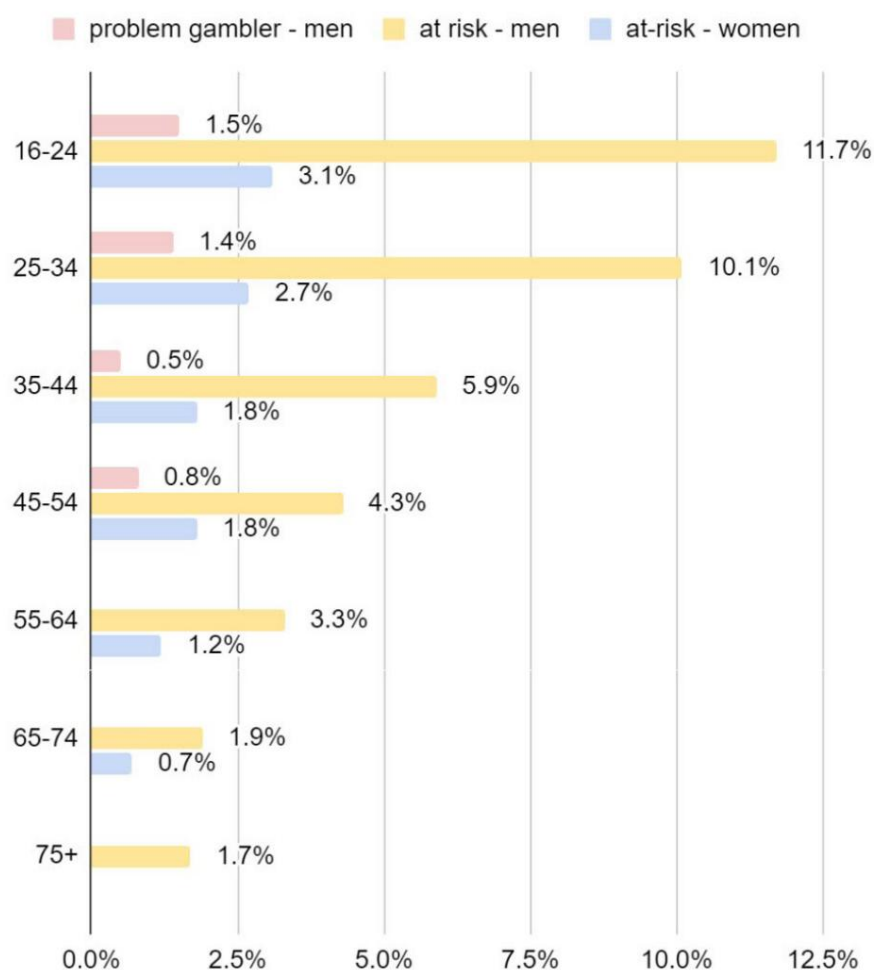
*Observe los cambios en la metodología en las encuestas de 2017, 2018 y 2022.

Decrease in gambling participation rate reported by 11-16 year olds*Fuente: Encuesta [de jóvenes y juegos de apuestas 2022](#) de Gambling Commission

8. En la [encuesta de 2022](#), El 31 % de los jóvenes de 11 a 16 años gastaron su propio dinero en juegos de azar en los 12 meses anteriores a participar en la encuesta. El 23% de los jóvenes de 11 a 16 años gastaron su dinero en formas reguladas de juego. Las actividades con mayor participación en ese período fueron las máquinas recreativas como penny pusher o claw grab (22%), hacer apuestas por dinero entre amigos o familiares (15%) y jugar a las cartas con amigos o familiares por dinero (5 %). La encuesta de la Gambling Commission también encontró que el 2 % de los jóvenes de 11 a 16 años gastó su propio dinero apostando en deportes electrónicos, el 1 % en juegos instantáneos en línea de la Lotería Nacional, apostando en un sitio web o aplicaciones, o juegos de casino en línea y menos del 1 % gastó dinero en bingo en línea. Estas encuestas se basan en la participación recordada de los propios niños y, por lo tanto, pueden no ser del todo precisas.
9. Los datos de la Gambling Commission sugieren que las tasas de juego en riesgo y problema entre los jóvenes de 11 a 16 años han aumentado desde 2014, aunque los cambios significativos en la metodología de la encuesta dificultan las comparaciones de un año a otro. Según los [datos de 2022](#), la tasa de juego problemático de los jóvenes de 11 a 16 años (usando la [pantalla DSM-IV-MR-J](#) que está especialmente adaptado para los niños) fue del 0,9%, equivalente a unos 35.000 niños de 11 a 16 años en las escuelas secundarias ordinarias. Esto se compara favorablemente con otras jurisdicciones europeas, donde las estimaciones de los artículos publicados sobre el juego infantil oscilan entre el 0,2 % y el 12,3 %. Se encontró que la tasa "en riesgo" para Gran Bretaña en 2022 era del 2,4%.

10. Dejando a un lado a los niños y jóvenes, se han expresado preocupaciones sobre las personas que tienen la edad suficiente para participar legalmente en toda la gama de actividades comerciales de juegos de azar, pero que aún pueden ser particularmente susceptibles a daños por una variedad de razones. [Revisión de evidencia de PHE](#) destaca niveles más altos de problemas con el juego entre los adultos jóvenes en comparación con las edades más avanzadas. Los hombres en los grupos de edad más jóvenes se clasifican de manera desproporcionada en cualquier nivel de riesgo en comparación con otras cohortes. Como se muestra en [la Figura 18](#), las tasas de juego problemático para los hombres son más altas en los grupos de edad de 16 a 24 años (1,5 %) y de 25 a 34 años (1,4 %) antes de caer significativamente en el grupo de edad de 35 a 44 años (0,5 %). Si se consideran juntas las cohortes de jugadores con problemas y en riesgo, las proporciones fueron mucho más altas para los hombres que para las mujeres tanto para la edad de 16 a 24 años (13,2 % frente a 3,1 %) como para la edad de 25 a 34 años (11,5 % frente a 2,7 %). La proporción de mujeres clasificadas como jugadoras problemáticas no aparece en [la Figura 19](#) porque las cifras de la encuesta eran demasiado pequeñas para calcularlas por grupo de edad. Uno de los pocos [estudios longitudinales](#) de los comportamientos de juego en el Reino Unido encontró que los patrones de juego problemático/de riesgo moderado a menudo se pueden establecer a los 20 años de edad. Una [encuesta](#) reciente de la [Gambling Commission](#) indicó que las tasas de problemas con el juego entre los adultos jóvenes parecen alcanzar su punto máximo entre los 20 y los 21 años.

Figura 18: Tasas de juego problemático y de riesgo según Problem Gambling Índice de Gravedad (PGSI) por edad y sexo



Fuente: [Revisión de evidencia de daños relacionados con el juego de PHE 2021](#))

Capítulo 5: Niños y jóvenes

11. PHE también examinó la investigación sistemática [revisada por pares](#) para identificar los factores de riesgo del juego y del juego nocivo. Para niños y jóvenes, la revisión de PHE identificó con un alto grado de confianza que los siguientes son factores de riesgo para el juego dañino: (1) impulsividad (incluida la búsqueda de sensaciones), (2) uso de sustancias, (3) género (masculino) y (4) problemas de salud mental (depresión específicamente). Se identificaron otros seis factores de riesgo de juego nocivo para niños y jóvenes con un grado moderado de confianza: (1) número de actividades de juego en las que participó, (2) comportamiento antisocial, (3) violencia, (4) rendimiento académico deficiente, (5) influencias de los compañeros y (6) problemas existentes con el juego. El creciente cuerpo de evidencia nos ayuda a comprender cómo el juego dañino puede relacionarse con otros comportamientos dañinos o vulnerabilidades, y cómo abordar los daños del juego requiere un enfoque amplio.
12. Por separado, [investiga de la Gambling Commission](#) sugiere que el La influencia de la familia y los amigos es particularmente importante en la configuración de la tendencia de un joven a apostar, y que estos factores tienen un impacto mayor que la exposición a la publicidad y el marketing. La investigación encontró que la exposición recordada a aspectos positivos o negativos extremos del juego, por ejemplo, grandes ganancias o pérdidas, o una visión particularmente positiva o negativa del juego por parte de los cuidadores, podría estar asociada con un mayor interés en el juego en la edad adulta. En 2022, la [Encuesta de Jóvenes y Juego de la Gambling Commission](#) identificó que el 74% de los jóvenes que alguna vez gastaron su propio dinero en juegos de azar estaban con sus padres y/o tutores en ese momento y el 78% dice que lo hizo por diversión.

Evidencia

13. Hicimos [diez preguntas sobre límites de edad y verificación](#) en nuestra convocatoria de pruebas. La evidencia provino de una amplia gama de encuestados, incluidos la industria, organizaciones benéficas, investigadores, grupos de campaña, parlamentarios y autoridades locales. Los resúmenes de la evidencia y las opiniones de diferentes grupos se describen a continuación, pero cuando la evidencia es pertinente para propuestas de políticas particulares, se analiza con más detalle en las siguientes secciones. En general, se presentó relativamente poca evidencia nueva en respuesta a estas preguntas.

Sociedad loterías y quinielas de fútbol límites de edad

14. En loterías de la sociedad, la industria, los activistas y los minoristas, todos apoyados aumentar la edad mínima legal a 18 años. Un operador de lotería de la sociedad informó que los jóvenes de 16 a 18 años constituían solo el 0,1% de su base de clientes activos. Como una actividad relativamente de nicho, pocos encuestados consideraron las quinielas de fútbol en profundidad. El mayor operador de quinielas de fútbol ya impide que los menores de 18 años creen una cuenta en línea y apoya aumentar la edad mínima a 18 años.

Límites de antigüedad de las máquinas de categoría D

15. Bacta argumentó que nuevas restricciones al acceso de los niños a la Categoría D máquinas tragamonedas era innecesario, llamando la atención sobre su límite de edad de 18 años o más impuesto voluntariamente para jugar en las máquinas tragamonedas con pago en efectivo de Categoría D y las medidas en su estatuto que limitan el acceso y el atractivo para los niños. Algunas organizaciones preocupadas por la normalización de los juegos de azar para niños querían que la edad mínima para todos los juegos de azar comerciales, incluidas las máquinas de Categoría D, se elevara a 18 años. Sin embargo, se proporcionó poca evidencia sobre las máquinas de Categoría D que causan daño en la infancia o en la vida posterior.

Verificación de edad en línea

16. Hubo evidencia limitada que sugería que se necesitaban más medidas para la verificación de edad en línea. [Datos de la Comisión de Juego](#) muestra tasas relativamente bajas de apuestas ilegales de menores con operadores en línea, pero cuando esto ocurre, generalmente se debe al uso indebido de la cuenta o los detalles de un adulto en lugar de una falla en el proceso de verificación. Esto es consistente con la evidencia presentada por varias partes interesadas, que incluyen: el Consejo de Apuestas y Juegos (BGC), operadores individuales, una agencia de policía y una empresa de reparación de consumidores.
17. Algunos grupos de campaña pidieron medidas de verificación de edad en línea aún más fuertes, como requerir fotos de documentos de identificación para todas las cuentas o videollamadas obligatorias en la creación de cuentas. Hubo evidencia limitada para sugerir que estas medidas mejorarían materialmente las [reglas actuales](#), que permiten a [los operadores](#) verificar la edad y la identidad a través de verificaciones de antecedentes que son efectivas en la gran mayoría de los casos y perturban mínimamente al cliente. Cuando estas verificaciones de antecedentes no brindan suficiente seguridad de que el titular de la cuenta es mayor de edad, los operadores deben contar con métodos alternativos de verificación de la edad, lo que podría implicar la solicitud de documentación. Esperamos que los operadores revisen y mejoren continuamente sus procedimientos de verificación de edad a medida que se desarrollen nuevas tecnologías o capacidades, como la identidad digital, que se analiza en la [sección 1.2](#) anterior.

Verificación de edad en tierra

- 18 En los sectores terrestres, los operadores y los organismos de la industria destacaron las altas tasas de aprobación para las compras de prueba y la adopción de las políticas 'Think 21' y 'Think 25' en las oficinas de apuestas autorizadas, locales de bingo y casinos. Algunos encuestados señalaron los puntajes de compra de prueba relativamente altos para los locales de juego con licencia en comparación con los de la venta de otros productos con restricción de edad. Sin embargo, un concejo local informó bajas tasas de aprobación de compra de pruebas para máquinas de juego ubicadas en locales con licencia de alcohol, mientras que [el consejo de la Comisión de Juegos de Azar](#) señaló los malos resultados de compra de pruebas tanto en locales con licencia de alcohol como en corredores de apuestas antes de 2020. Algunos

Capítulo 5: Niños y jóvenes

los encuestados del sector de los pubs reconocieron las bajas tasas de prueba, pero destacaron una ligera mejora a principios de 2020. Los grupos de campaña pidieron un enfoque más riguroso con un esquema 'Challenge 25/Think 25' similar al alcohol y el tabaco.

Protecciones para menores de 25 años

19. Algunos operadores destacaron políticas para limitar el acceso a VIP/High Value

Incentivos para clientes (HVC) para adultos jóvenes, e informaron que establecieron límites de depósito más bajos y activadores de intervención para clientes de 18 a 24 años. El [Código de conducta voluntario](#) del Betting and Gaming Council introducido en octubre de 2020 requiere que el titular de una licencia de administración personal de la Comisión de juegos de azar revise la inscripción de cualquier persona de 18 a 24 años en un programa HVC o VIP. Los licenciatarios deben tener en cuenta la [guía de la Comisión de Juegos de Azar](#) sobre incentivos HVC.

20. Si bien los grupos de campaña dieron la bienvenida a las restricciones voluntarias del esquema VIP de los operadores, también sugirieron que las protecciones deberían aumentar hasta los 34 años, destacando la evidencia de que los hombres de 25 a 34 años también son propensos a sufrir daños por el juego. También recibimos evidencia específica sobre las vulnerabilidades del grupo de edad de menores de 25 años que se consideran en la [sección 5.4](#) a continuación.

5.2 Límites de edad

21. Tras el [aumento a la edad mínima](#) para jugar productos de la Lotería Nacional,

consideramos si se justificaban cambios similares para otros productos que todavía están legalmente abiertos para la participación de personas mayores de 16 años. Estas son loterías y quinielas de fútbol. También consideramos si las máquinas de juego de Categoría D que no tienen un límite de edad inferior legal deben tener acceso limitado para menores de 18 años.

Loterías y quinielas de fútbol

22. Aparte de la Lotería Nacional, la Ley de Juegos de Azar de 2005 crea ocho categorías de lotería que pueden utilizarse para recaudar fondos para las autoridades locales, organizaciones benéficas, clubes deportivos y otras organizaciones voluntarias. Algunas loterías, incluidas las loterías de grandes sociedades y las loterías de autoridades otorgantes de licencias, cuentan con la licencia de la Comisión de Juegos de Azar, mientras que las loterías de sociedades pequeñas deben registrarse ante una autoridad otorgante de licencias. Estas loterías tienen una edad mínima legal para participar de 16 años, aunque algunos proveedores de loterías de grandes sociedades tienen voluntariamente una edad mínima para jugar de 18 años para algunos productos. Los grandes operadores de lotería de la sociedad venden una amplia gama de productos (boletos de lotería, tarjetas rasca y gana y juegos en línea) a través de una variedad de medios que incluyen venta minorista, campañas puerta a puerta, teléfono, correo postal, correo electrónico y en línea.

23. También hay varios tipos de loterías pequeñas que no requieren una licencia de la Comisión de Juegos de Azar o registro ante una autoridad de licencias (denominadas 'loterías exentas'), tales como loterías incidentales (que tienen lugar en un evento), sociedad privada, loterías de vecinos, de clientes o de trabajo. La mayoría de estas loterías no tienen requisitos de edad mínima, aunque sí tienen requisitos que limitarían el acceso, por ejemplo, es poco probable que las loterías en el lugar de trabajo estén disponibles para los niños.
24. Se recibió poca evidencia para apoyar la inconsistencia entre la edad mínima de 18 años para jugar a la Lotería Nacional y la edad mínima de 16 años para las grandes loterías de sociedad. Hubo un amplio apoyo entre los encuestados para la alineación, incluso del Consejo de Loterías y el Instituto Colegiado de Recaudación de Fondos.
25. [Evidencia](#) sugiere que la Lotería Nacional y otros productos de lotería tienen perfiles de riesgo y tasas de participación similares entre los jóvenes. Previo al aumento de la edad mínima de 16 a 18 años en 2021, el 2% de los jóvenes de 11 a 16 años reportó haber participado en el sorteo de la Lotería Nacional en los últimos 7 días, con el mismo porcentaje participando en otras loterías. [La revisión de la evidencia de PHE](#) señaló que la tasa de juego problemático (1,6 %) para los productos de lotería de la sociedad (incluidas las tarjetas raspa y gana) era similar a la de los juegos basados en sorteos de la Lotería Nacional (1,0 %) y las tarjetas raspa y gana (1,8 %). La investigación basada en datos combinados de encuestas de salud escocesas e inglesas durante la última década indica que el juego de rasca y gana podría ser un factor de riesgo para los jóvenes. Además, [los resultados de GREO](#) sugieren que [entre los jóvenes](#) de 16 a 24 años, los problemas con el juego se predicen mediante el juego de rasca y gana, pero otros factores como el bienestar, los trastornos de salud mental, la salud general y otros juegos de apuestas también fueron factores contribuyentes.
26. Se proporcionó evidencia limitada sobre las piscinas de fútbol. Las piscinas de fútbol más grandes operador en el Reino Unido ya [prohíbe](#) voluntariamente [menores de 18 años](#) de jugar en línea, y la evidencia que recibimos de los proveedores sugirió que la edad promedio de los jugadores es mayor de 55 años, y que los jugadores entre 16 y 24 representan menos del 1% de la base de clientes. La evidencia también sugirió que las quinielas de fútbol presentan un riesgo de daño relativamente bajo, porque son de baja intensidad y tienen un gasto promedio bajo (£ 3.05 a la semana) y generalmente a través de un pago de suscripción. No obstante, la participación en las quinielas de fútbol se asocia con una tasa de juego problemático relativamente alta (5,1 %) en todos los grupos de edad en la [Encuesta de salud de Inglaterra de 2018](#). Sin embargo, aquellos que experimentan problemas con el juego tienden a participar en muchas actividades diferentes, por lo que suelen estar sobrerrepresentados en productos con bajas tasas de participación.

Capítulo 5: Niños y jóvenes

Nuestras conclusiones

27. Nuestra intención es que las loterías de más fácil acceso solo estén disponibles para adultos para reducir aún más el riesgo de daños relacionados con el juego para los niños.

Esto significa una edad mínima para participar de 18 años, como para la Lotería Nacional.

28. Muchos operadores de loterías y quinielas de fútbol establecen una edad mínima para jugar de 18 años y no venden productos a jóvenes de 16 y 17 años, aunque están legalmente autorizados a hacerlo. El gobierno desafiará a los operadores restantes que permiten que los jóvenes de 16 y 17 años compren sus productos para que detengan esta práctica, de modo que no haya juegos de azar en línea o con tarjetas rasca y gana de fácil acceso para menores de 18 años. Cuando el tiempo parlamentario lo permita, legislaremos para elevar el límite de edad para los productos de lotería de sociedad y quinielas de fútbol a 18 años para garantizar la coherencia con la Lotería Nacional y en todo el sector.

Impacto esperado

29. Se espera que alentar a todos los operadores de loterías y quinielas de fútbol a aplicar una edad mínima de 18 años a sus productos tenga un impacto comercial mínimo y una interrupción en la base de clientes existente para ambos productos, ya que la mayoría de los proveedores ya aplican voluntariamente un límite de edad de 18+.

Máquinas de categoría D

30. Actualmente, todas las formas de máquinas tragamonedas de Categoría D pueden jugarse a cualquier edad, a menos que las instalaciones en las que se encuentran tengan restricciones de edad. [Categoría D Las máquinas](#) incluyen una amplia gama de máquinas de premios y de apuestas bajas, como máquinas para empujar monedas, grúas y máquinas tragamonedas (también conocidas como máquinas de estilo fruta). Están permitidos en una variedad de lugares con y sin licencia que incluyen, entre otros: centros de entretenimiento familiar (FEC), centros de juegos para adultos (AGC), locales de bingo con licencia, tiendas de apuestas, casinos, boleras, locales con licencia de alcohol (pubs/ bares) y centros comerciales. Las máquinas de juego de categoría D se encuentran más comúnmente en las salas de juegos. [Datos de la Comisión de Juego de 2021/22](#) indica que hubo un promedio de c. 27.000 máquinas [Categoría D en locales autorizados](#) por la Gambling Commission de Gran Bretaña.

31. Algunos encuestados sintieron que restringir a los niños de jugar todos los juegos de Categoría D las máquinas los protegerían del daño, pero la investigación sobre esto es mixta. [Un estudio](#) de los productos de juegos de azar juveniles legales identificaron una asociación correlativa entre los juegos de azar desordenados para adultos y el uso recordado de las máquinas de categoría D, incluidas las máquinas tragamonedas, las grúas y las máquinas de frutas, en la niñez. Por el contrario, algunos encuestados destacaron un [trabajo de investigación de 2012](#) encontrar que mientras los niños en las comunidades costeras tienen un mayor acceso a los juegos de azar

lugares como FEC y salas de juegos y (quizás como resultado) tienen más probabilidades de participar en juegos de azar que otros niños, no hubo evidencia de un aumento asociado en el juego problemático.

32. El valor económico de los FEC, que dependen en gran medida de las máquinas de categoría D, se destacó en las respuestas a nuestra solicitud de pruebas. Bacta ha destacado la contribución que hacen las arcadas junto al mar a las economías locales, proporcionando empleos y actividad económica en las ciudades costeras de todo el país. Un [informe encargado por Bacta](#) descubrió que, en [2018](#), las salas recreativas junto al mar proporcionaron más de 19 000 puestos de trabajo directos, 845 millones de libras esterlinas en facturación y 451 millones de libras esterlinas en valor agregado bruto. El [Comité Selecto de la Cámara de los Lores](#) llegó a una conclusión similar, que señaló que prohibir a los niños el uso de máquinas de categoría D podría tener un "impacto devastador en las personas, las empresas y las comunidades".
33. Sin embargo, una serie de presentaciones identificaron distinciones dentro de la amplia gama de máquinas de juego actualmente en la Categoría D. En particular, se consideró que las máquinas tragamonedas de la Categoría D eran más problemáticas para los niños que las tragamonedas de grúa o las tragamonedas porque parecen y funcionan de manera similar a las máquinas tragamonedas de "fruta" de tipo tragamonedas de apuestas más altas que solo están permitidas para adultos. Hay dos tipos de máquinas tragamonedas de Categoría D, las que pagan las ganancias como dinero y las que pagan boletos.
34. Con base en las pruebas presentadas a la convocatoria de pruebas, estimamos que esas que pagan dinero (conocidas como "máquinas tragamonedas de Categoría D con retiro de efectivo") actualmente representan aproximadamente dos tercios de las máquinas tragamonedas de Categoría D. Estos están limitados a una apuesta máxima de 10p y un premio máximo de £5. El tercio restante se conoce como "máquinas tragamonedas de categoría D con boleto de salida" y está limitado a una apuesta de 30 peniques y el equivalente a un premio de hasta £ 8. Los billetes que entregan estas máquinas se pueden canjear por un pequeño premio físico como pegatinas, caramelos o un juguete.
35. Si bien la participación de los niños en actividades de juego ha disminuido en general ([Figura 17](#)), el [uso de frutas y máquinas tragamonedas se ha mantenido relativamente estable](#). representan una proporción cada vez mayor de la actividad de juego de los jóvenes. Esto podría deberse a la disminución del interés en otras formas de juego o al acceso reducido a otros productos. La encuesta de 2022 de la Gambling Commission encontró que [el 6% de los jóvenes de 11 a 16 años](#) experiencia informada de jugar frutas o máquinas tragamonedas en los últimos 12 meses, con [3%](#) utilizando su propio dinero.
- Las [máquinas más comunes](#), jugadas por niños de 11 a 16 años eran máquinas de caídas de centavos o empujadoras de centavos (73%) y máquinas de agarre de garras o grúas (72%). [18%](#) de 11 a 16 años habían jugado en máquinas estilo fruta donde ganas boletos para 'comprar' premios y [10%](#) en máquinas estilo fruta con pequeños premios en efectivo.

Capítulo 5: Niños y jóvenes

36. Algunas de las presentaciones que recibimos de personas con experiencia personal en juegos de azar sugirieron que tanto los tipos de pago de tragamonedas como de boletos pueden ser dañinos, y algunas personas informaron que la familiaridad infantil con el mecanismo de las tragamonedas contribuyó al desarrollo de trastornos del juego en la edad adulta. una vez que pudieran acceder a máquinas de apuestas más altas. Por el contrario, en una población más amplia, hubo evidencia limitada que sugería que las máquinas tragamonedas de categoría D estaban sirviendo como base para futuros compromisos problemáticos con los juegos de azar.

37. La industria ha reconocido las preocupaciones en torno a las máquinas tragamonedas y en Marzo de 2021, los miembros de Bacta actualizaron su [Carta de Responsabilidad Social y Código de Práctica](#) para implementar voluntariamente una prohibición a los menores de 18 años que usan máquinas tragamonedas de retiro de efectivo. La distinción con las máquinas expendedoras de boletos se estableció sobre la base de que, si bien se puede reinsertar efectivo para seguir jugando (lo que podría facilitar comportamientos como perseguir pérdidas), los boletos no pueden y no tienen ningún valor más allá de lo que se puede canjear dentro del lugar.

38. Si bien muchos acogieron con beneplácito este movimiento voluntario, algunos de los que respondieron pidieron la restricción se volviera obligatoria, mientras que otros, como Gambling Related Harm APPG, querían que se extendiera también a las máquinas tragamonedas de salida de boletos.

Nuestras conclusiones

39. Actualmente no hay ninguna investigación sustancial o evidencia que identifique claramente los daños resultantes del juego general de máquinas de Categoría D. Si bien reconocemos las opiniones de las personas con experiencia personal en los daños causados por el juego, la prohibición de todas las máquinas de categoría D afectaría de manera desproporcionada a las pequeñas empresas que dependen de este comercio en algunas de las comunidades más desfavorecidas del Reino Unido. Con la base de evidencia actual, no apoyamos la prohibición de todas las máquinas de categoría D, como los agarradores de grúas y los empujadores de monedas para menores de 18 años.

40. En el balance de la evidencia, sin embargo, creemos que se justifica un enfoque más precautorio para los juegos de estilo tragamonedas que reflejan la mecánica de las máquinas de juego solo para adultos, particularmente aquellas que pagan en efectivo. Hemos tenido en cuenta que estas máquinas representan actualmente aproximadamente dos tercios de las máquinas tragamonedas de categoría D. Acogemos con beneplácito el compromiso voluntario de Bacta, pero para garantizar que todos los operadores lo cumplan, proponemos trasladar ese requisito a la legislación, haciendo que la edad mínima legal para jugar juegos de tragamonedas de categoría D con retiro de efectivo sea de 18 años.

41. Las máquinas de categoría D que no paguen efectivo no estarán sujetas a el aumento de la edad mínima para jugar. Los boletos no se pueden reinsertar y existe una similitud más amplia con otros tipos de máquinas de Categoría D. Aunque consultaremos más adelante los detalles de nuestra propuesta anterior, las tragamonedas en FECs

que son legalmente solo para adultos (máquinas de categoría C) deben estar en una parte separada del lugar para evitar que los niños accedan a esas máquinas.

Poner las máquinas tragamonedas de pago de boletos en esta categoría podría exacerbar el impacto en las economías de las salas de juegos junto al mar al hacer que estos lugares sean inaccesibles para adultos acompañados de niños.

Impacto esperado

42. Aumentar el límite de edad para jugar en las máquinas tragamonedas de pago en efectivo de Categoría D a 18 años – moverlo de una base voluntaria a una base legal para incluir a todos los operadores – romperá el vínculo entre los pagos en efectivo y el juego de tragamonedas para adultos para niños. Debe crear una distinción clara entre los productos de juego para adultos y los productos de menor riesgo para niños que tienen premios que no son en efectivo o (como un traficante de centavos) son completamente diferentes a un producto de juego para adultos. Evitar que los niños interactúen con juegos de azar en efectivo al estilo de los adultos reducirá la oportunidad de que participen en actividades que podrían resultar en un mayor riesgo de daño. Habrá algunos impactos financieros para los no miembros de Bacta que actualmente no están sujetos a la prohibición voluntaria (Bacta representa del 70% al 80% de los operadores de centros recreativos/de entretenimiento familiar junto al mar donde las máquinas tragamonedas de pago en efectivo de Categoría D se encuentran más comúnmente) .

5.3 Verificación de edad

43. La mayoría de las formas de juego son ilegales para menores de 18 años ([Figura 16](#)). Sin embargo, la evidencia sugiere que algunos niños aún pueden participar en juegos de azar, lo cual debería prohibirse. Por ejemplo, la [encuesta de 2022 de la Gambling Commission](#) encontró que el 2 % de los jóvenes de 11 a 16 años reportaron gastar su propio dinero apostando en deportes electrónicos, el 11 % reportaron gastar en juegos instantáneos en línea de la Lotería Nacional, apostar en un sitio web o aplicaciones o juegos de casino en línea, y menos del 1 % reportaron gastar dinero en bingo en línea.
44. Sin embargo, existen algunas salvedades importantes al respecto. En primer lugar, gran parte de los datos disponibles sobre los niños que pueden acceder a formas de juego restringidas por edad provienen de sus propios informes, que pueden no ser confiables. Por ejemplo, la [Encuesta sobre jóvenes y juegos de apuestas de la Gambling Commission \(2019\)](#) encontró una mayor proporción de niños que de adultos que informaron haber visitado un casino en los últimos 7 días. Además, [investigaciones recientes](#) de la [Gambling Commission](#) muestra que cuando los niños juegan en productos restringidos por edad, la mayor parte de esto es pasivo y, por lo general, implica la participación en la toma de decisiones para otros, por ejemplo, elegir números de lotería o apuestas para un miembro de la familia. Si bien esto puede equivaler a una participación indirecta, no necesariamente apunta a una falla en los procesos de verificación de edad del operador.

Capítulo 5: Niños y jóvenes

Verificación de edad en tierra

45. La evidencia más completa sobre la eficacia de las políticas y procedimientos de verificación de edad existentes proviene de la compra de pruebas en los lugares (Figura 19) por parte de los operadores, las autoridades locales, la Comisión de Juegos de Azar, la policía y las empresas comerciales de pruebas. Desde 2015, la Gambling Commission ha exigido a los operadores más grandes que realicen compras de prueba o participen en programas colectivos de compras de prueba, para garantizar que se implementen políticas y procedimientos efectivos para verificar la edad de los jugadores y evitar el juego de menores.

Este requisito cubre todos los casinos (independientemente de la categoría de tarifa), así como los locales de apuestas, AGC, FEC y locales de bingo que tienen tarifas de categoría C o superior. [Los operadores con licencia deben informar los resultados de las compras de las pruebas a la Comisión de Juegos de Azar cada año.](#) Los operadores en las categorías A y B de tarifas más bajas han estado exentos de los requisitos de compra de prueba en reconocimiento de la mayor carga financiera potencial para las pequeñas empresas.

46. El sector de los juegos de azar se ha visto gravemente afectado por el COVID-19 y, por lo tanto, los datos de compra de prueba provienen predominantemente de antes de la pandemia. Si bien las bajas tasas de compra de prueba demuestran fallas graves en el proceso en los lugares, esto no significa necesariamente que un número significativo de niños esté accediendo ilegalmente a los juegos de azar.

Figura 19: Mystery shopper y tasas de aprobación de compra de prueba para actividades de juego y compra de alcohol (2019-2020)

Lugar (actividad)	Reto en cualquier momento
casino (apuestas)	95%
venta al por menor de productos de Lotería Nacional (juegos de azar)	91%
bingo (apuestas)	87%
oficina de apuestas con licencia (juegos de azar)	85% – 89%
centro de juegos para adultos (juegos de azar)	83%
tienda de conveniencia (alcohol)	81%
supermercado (alcohol)	79%
hipódromo (apuestas)	63%
locales con licencia de alcohol (juegos de azar)	dieciséis%
locales con licencia de alcohol (alcohol)	70% – 85%

Fuentes: Informe anual y cuentas de Camelot UK Lotteries Limited 2019/20; [Evidencia de la Comisión de Juegos de Azar](#), incluidos datos de [Serve Legal & Gambling Commission](#), [compra de prueba de locales con licencia de alcohol](#)

47. [Código ordinario de la Comisión del Juego](#) dice que todos los titulares de licencias en tierra deben exigir a su personal que verifique la edad de cualquier cliente que parezca tener menos de 21 años, también conocido como 'Think 21'. Como esta es una disposición ordinaria del código, es una buena práctica en lugar de obligatoria. Muchos operadores informan que van más allá e introducen voluntariamente un enfoque 'Think 25'. Ha habido llamados tanto de la industria como de grupos de campaña para introducir 'Think 25' como estándar para todos los juegos de azar físicos, una posición compartida por el [Consejo Asesor para un Juego Más Seguro \(ABSG\)](#) en su [informe de 2018](#) que apuntó a los hallazgos de la industria minorista de bebidas alcohólicas.
48. La Comisión de Juegos de Azar [aportó pruebas](#) sobre la eliminación de la prueba exención de compra para los operadores más pequeños. Sugiere que muchos operadores más pequeños ya realizan compras de prueba de forma voluntaria o a través de la afiliación a un organismo comercial, y si bien cada compra de prueba tiene un costo financiero, normalmente es bajo (menos de 50 libras esterlinas). Sin embargo, debido a la exención, la Comisión de Juegos de Azar actualmente tiene una imagen incompleta de los riesgos del juego de menores en establecimientos administrados por licenciatarios más pequeños. Esto introduce una inconsistencia ya que es poco probable que el riesgo de los niños por participar en juegos de azar varíe según el tamaño del licenciatario.
49. Como muestran los datos anteriores, algunos lugares tienen compras de prueba notablemente más pobres tasas de paso. Por ejemplo, el [consejo de la Comisión a esta Revisión](#) destaca que históricamente las casas de apuestas en curso han tenido un mal desempeño en los ejercicios de compra de prueba, con una [tasa de aprobación promedio del 35%](#) de 2015 a 2019. Esto fue consistente con la evidencia presentada por las autoridades locales individuales. Por ejemplo, en 2019, una operación de compra de prueba en Royal Ascot descubrió que [7 de 17 casas de apuestas](#) [apuestas aceptadas de clientes menores de edad](#). La evidencia de la industria sugiere que la verificación efectiva de la edad por parte de los corredores de apuestas en el campo es más desafiante en eventos de carreras de alto perfil, debido al gran volumen de clientes.
50. Respuestas a nuestra solicitud de evidencia de la industria de apuestas en el campo enfatizó que desde 2019 ha tomado una serie de medidas para elevar los estándares, incluida la mejora de la capacitación y los procesos del personal, el aumento del número de pruebas en los lugares y el enfoque en eventos a los que es más probable que asistan los niños. La tasa de aprobación para las compras de pruebas en el curso en 2020 fue del 63%. Esto demuestra una mejora, pero aún es más bajo que la mayoría de los otros sectores terrestres. El gobierno espera que el sector priorice y refuerce rápidamente los procedimientos de verificación de edad para garantizar que los niños estén debidamente protegidos contra los juegos de azar ilegales a través de corredores de apuestas en el campo.
51. Las tasas de aprobación de compra de pruebas anteriores a 2020 también fueron muy bajas para los juegos de azar en establecimientos [con licencia de alcohol](#) ([Figura 19](#)). Las instalaciones con [licencia de alcohol](#) tienen [automáticamente derecho a dos máquinas de juego de Categoría C o D](#), y aunque las máquinas de categoría D no están prohibidas para menores de 18 años, existe un límite de edad de 18 años para todas las máquinas de categoría C. Como parte de una [compra de prueba conjunta](#)

Capítulo 5: Niños y jóvenes

[operación en 2018 por parte de la Comisión de Juego, la policía y las autoridades locales](#) identificaron una tasa de aprobación del 12 % para Inglaterra, que aumentó ligeramente en 2019 al 16 % para Inglaterra y Gales. Se puso una clara expectativa en el sector para mejorar su desempeño rápidamente, especialmente dadas las tasas de aprobación mucho más altas para las compras de pruebas de alcohol en los pubs en ese momento de entre 70% y 85%. Desde 2018, la Gambling Commission ha trabajado con las partes interesadas, incluidos los proveedores de capacitación y el Ministerio del Interior, para enfatizar los requisitos legales en los materiales de capacitación y la orientación para el sector. La Comisión también ha instado al sector de las licencias de alcohol a responder activamente al problema para evitar la necesidad de nuevas medidas de cumplimiento por parte de las autoridades locales.

52. En sus presentaciones para la revisión, los representantes del sector de los pubs describieron una serie de pasos que están tomando para abordar esto, incluida la capacitación regular del personal y la verificación de la antigüedad de las máquinas para reducir la dependencia de la supervisión del personal. Según las operaciones de compra de prueba realizadas por un encuestado, la tasa de aprobación fue del 26 % a principios de 2020, antes de que se cerraran las instalaciones por las restricciones de la COVID-19. Si bien agradecemos estas mejoras, aún es mucho más bajo que en otros lugares de juego y otros productos con restricción de edad.

53. [Sección C del Código de Práctica de la Comisión](#) (emitido bajo los poderes de la Ley de Juegos de Azar, [sección 24](#)) esboza las disposiciones relativas a las máquinas de juego en locales con licencias de venta de alcohol. Actualmente no es una condición de ningún derecho de máquina de juego en locales con una licencia de alcohol controlar el acceso a las máquinas de juego por parte de niños y jóvenes en esos locales.

54. La Comisión de Juegos de Azar [brindó asesoramiento](#) destacando la prueba baja comprar tarifas de pases para máquinas de juego en establecimientos con licencia para bebidas alcohólicas. La Comisión sugiere introducir una condición para los derechos de las máquinas de juego en establecimientos con licencia de alcohol para controlar el acceso a las máquinas de juego por parte de los menores de 18 años. Esto otorgaría a las autoridades que otorgan licencias mayores facultades con respecto a los derechos de las máquinas de juego en locales con licencias para bebidas alcohólicas, en caso de juego por parte de menores de edad. La autoridad de licencias tendría mayores poderes, por ejemplo, para cancelar el derecho a máquinas de juego adicionales, variar el permiso para cambiar la cantidad de máquinas permitidas o incluso eliminar el derecho automático a las máquinas de juego del sitio donde hay una infracción del código. Esto requeriría una legislación primaria para entrar en vigor.

Nuestras conclusiones

55. El gobierno también está preocupado por las bajas tasas de aprobación en la compra de pruebas para hipódromos y máquinas de juego en locales autorizados para bebidas alcohólicas, que son significativamente más bajos que en otros lugares en tierra. Si bien esto en sí mismo no indica que un gran número de niños estén accediendo a los juegos de azar

ilegalmente, sugiere que estos sectores no han tomado las medidas suficientes para garantizar que se implementen los procesos apropiados. Desafiamos a estas industrias a tomar medidas adicionales para mejorar urgentemente las medidas de verificación de edad, incluso mediante la obtención de verificación comercial de mayores tasas de aprobación. Continuaremos monitoreando el progreso de la industria en este tema y legislaremos para hacer disposiciones dentro del código de prácticas de la Comisión de Juegos de Azar para establecimientos con licencia de alcohol vinculantes cuando el tiempo parlamentario lo permita.

56. Además, la Comisión de Juegos de Azar:

- Consultar sobre hacer 'Think 25' en lugar de 'Think 21' la expectativa del código ordinario para todos los titulares de licencias terrestres;
- Consultar sobre la extensión del deber en las Condiciones de Licencia y Códigos de práctica (LCCP) para exigir la compra de prueba por parte de pequeños operadores en las categorías de tarifas de licencia A y B, para garantizar que todos los lugares en tierra estén sujetos a los mismos procesos de garantía de edad;
- Explorar a través de la consulta la evidencia en torno a las instalaciones donde normalmente no hay supervisión directa del personal (como los AGC en las estaciones de servicio). Explorará hasta qué punto los requisitos existentes y las acciones de la industria respaldan la entrega de nuestros resultados regulatorios deseados, incluida la prevención del juego de menores.

Impacto esperado

57. Hacer de 'Think 25' una expectativa de código ordinaria para los licenciarios de la Comisión de Juegos de Azar introducirá consistencia en todo el sector, desalentará a los niños de intentar participar ilegalmente en actividades de juego y reducirá el daño potencial que podría causar la exposición temprana a productos de juego con restricción de edad. . También viene con costos mínimos para las empresas que ya operan 'Think 21'.

58. La eliminación de la exención de compra de prueba en pequeñas empresas resultará en costos menores adicionales para los operadores de juego más pequeños. Sin embargo, muchos ya realizan voluntariamente compras de prueba. Además, la medida proporcionará evidencia sobre los riesgos para los niños en las instalaciones de los operadores más pequeños y potencialmente reducirá la cantidad de niños que juegan ilegalmente en estos lugares.

59. Hacer que el código de prácticas para el alcohol de la Gambling Commission sea autorizado la vinculación de locales otorgaría a las autoridades que otorgan licencias mayores poderes sobre el juego de menores en locales, pero no esperamos que cree una carga adicional para ellos. Del mismo modo, todavía no podemos adelantarnos a los resultados de la consulta de la Comisión de Juegos de Azar sobre locales no supervisados y los impactos que esto podría tener.

Capítulo 5: Niños y jóvenes

Verificación de edad en línea

60. Como se describió anteriormente, la evidencia que recibimos sugiere que la edad en línea la verificación es actualmente efectiva siempre que los detalles de un adulto no se utilicen de manera fraudulenta o con el permiso de ese adulto. La evidencia y las propuestas relacionadas con la edad y la verificación de identidad para acceder y realizar depósitos en cuentas de juego en línea se tratan en nuestras propuestas para el juego en línea en el [Capítulo 1](#).

5.4 Protecciones para adultos jóvenes

61. La edad de 18 años es ampliamente reconocida como la edad en la que uno se convierte en adulto y adquiere plenos derechos y responsabilidades de ciudadanía. Esta es la edad legal a la que uno puede comprar productos como alcohol y tabaco, y acceder a toda la gama de actividades de juego. Sin embargo, cada vez hay más pruebas de que los adultos más jóvenes pueden beneficiarse de una mayor protección que otros grupos. [Revisión de evidencia](#) de PHE destaca [una mayor tasa de juego problemático y de riesgo entre los grupos de edad más jóvenes que entre los grupos de mayor edad](#). Además, algunos encuestados que piden evidencia citaron [investigaciones neurológicas mostrando que el desarrollo cognitivo continúa hasta los 25 años](#) y argumentó que las medidas de protección deberían reflejar el hecho de que los adultos jóvenes [aún pueden estar desarrollando la capacidad para regular los impulsos y tomar decisiones más racionales](#). Otra evidencia sugiere que los adolescentes tienen una [mayor tolerancia al riesgo en comparación con los adultos mayores](#) y esto puede [reflejarse en sus actitudes hacia el juego](#) específicamente.

62. Las presiones sociales también pueden llevar a los adultos jóvenes a un comportamiento de juego más arriesgado. [Hay datos para mostrar que el 27 % de los jugadores de entre 16 y 25 años informan que sus amigos los alientan a apostar más dinero/con más frecuencia](#). Del mismo modo, la evidencia sugiere que los jóvenes y los adultos jóvenes son particularmente propensos a comparar su propio juego con el de sus compañeros, pero a menudo sobrestiman la participación en el juego de sus compañeros.

63. Los factores anteriores también pueden interactuar con las tendencias socioeconómicas entre este grupo de edad. Si bien los jóvenes y los adultos jóvenes tienden a tener gastos financieros más bajos, por ejemplo, tienen menos probabilidades de tener hijos, las personas de 16 a 24 años también tienen [menos ingresos disponibles](#) en promedio que las cohortes mayores. [una encuesta por la Comisión de Juego y la Unión Nacional de Estudiantes en 2019 encontró que alrededor de la mitad \(48%\) de los estudiantes encuestados que apostaron lo hicieron para ganar dinero y 1 de cada 8 estudiantes había apostado más de lo que podía permitirse perder](#).

64. El acceso al juego a partir de los 18 años también coincide con una importante período de desarrollo y social en la vida de muchos adolescentes, típicamente caracterizado por nuevas libertades y responsabilidades, como comenzar la universidad, conseguir un trabajo, vivir de forma independiente y/o administrar el dinero por primera vez. Evidencia de personas con experiencia personal de daños en el juego

destacó que esto puede hacer que las personas sean más susceptibles a desarrollar un trastorno del juego. Uno de los pocos [estudios longitudinales de los comportamientos de juego](#) en el Reino Unido encontró que los patrones de juego problemático/de riesgo moderado a menudo se pueden establecer a los 20 años de edad. Una [encuesta](#) reciente de la Gambling Commission [indicó](#) que las tasas de problemas con el juego entre los adultos jóvenes parecen alcanzar su punto máximo entre los 20 y los 21 años.

65. También hay evidencia de vínculos entre los problemas de juego de los jóvenes y los suicidios.

Un [estudio de investigación transversal reciente](#) encontró una asociación entre los intentos de suicidio en jóvenes de 16 a 24 años y problemas con el juego, incluso después de ajustar otros factores. Los investigadores concluyen que los jóvenes y los adultos jóvenes que experimentan problemas con el juego deben considerarse en riesgo de suicidio.

66. En reconocimiento de lo anterior, los operadores han tomado medidas para aumentar la protección de los clientes más jóvenes. En 2021, el Consejo de Apuestas y Juegos introdujo un [código de conducta para los esquemas VIP](#) que incluía verificaciones adicionales antes de inscribir a los de 18 a 24 años en los esquemas, por ejemplo, requiriendo revisión por parte del titular de una Licencia de administración personal de la Comisión de juegos de azar. Algunos operadores individuales también han introducido voluntariamente protecciones a medida para este grupo en otras áreas. Por lo general, implican una calibración más sensible de los sistemas de monitoreo de jugadores para detectar daños, pero algunos operadores toman medidas más directas, por ejemplo, exigen a los de 18 a 24 años que establezcan su propio límite de depósito antes de que se les permita apostar o implementan unilateralmente una pérdida máxima obligatoria. límite.

Nuestras conclusiones

67. En nuestra opinión, sería desproporcionado elevar la edad mínima para participación en juegos de azar a más de 18. Sin embargo, la evidencia muestra que las personas de 18 a 24 años son generalmente más vulnerables a los daños relacionados con el juego que la población en general. Los hombres de 18 a 24 años corren un riesgo particular y los efectos de los daños experimentados pueden ser duraderos.

68. Por lo tanto, creemos que se justifican medidas adicionales para esta cohorte.

Dado que gran parte del riesgo se relaciona con los juegos de azar en línea, proponemos que las personas de 18 a 24 años tengan puntos de activación más bajos para los controles de gastos mejorados descritos en el [Capítulo 1.2](#), y nuestra consulta sobre apuestas en tragamonedas en línea incluirá opciones para protecciones adicionales para este grupo ([Capítulo 1.3](#)).

69. La Gambling Commission ha establecido en el cliente propuesto

guía de interacción que la edad puede ser un determinante clave de la vulnerabilidad que los operadores deben considerar en las interacciones con los clientes. En breve publicará una declaración de vulnerabilidad para aclarar aún más las expectativas.

Capítulo 5: Niños y jóvenes

Impacto esperado

70. Las medidas descritas anteriormente garantizarán que haya protecciones adicionales para un grupo potencialmente vulnerable, sin restringir innecesariamente su capacidad (como adultos) para participar. El impacto de las verificaciones de riesgo financiero en línea (que implementará la Comisión de Juegos de Azar) se explora en detalle en el [Anexo A](#) de este libro blanco.

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

Resumen

- La Ley de 2005 establece una serie de restricciones basadas en el supuesto de que las restricciones en el suministro (por ejemplo, números de casino y disponibilidad de máquinas de juego) eran una protección importante. Sin embargo, a la luz de la evolución de la tecnología y la disponibilidad de los juegos de azar en línea, las características del producto y la calidad del seguimiento ahora han adquirido una mayor importancia.
- Este capítulo establece una serie de áreas en las que proponemos restablecer regulación para los juegos de azar en tierra, al mismo tiempo que se mantienen o fortalecen las salvaguardas necesarias para proteger a los grupos y comunidades vulnerables de los daños causados por los juegos de azar.

casinos

- Hemos analizado la experiencia de las licencias creadas en virtud de la Ley de 2005 y tienen la intención de extender algunas de sus reglas al estado más amplio de los casinos.
- Proponemos aumentar las asignaciones de máquinas en los casinos mediante:
 - Permitir que los casinos de la Ley de 1968 que cumplan con los requisitos de tamaño y espacio que no son de juego de un casino pequeño de la Ley de 2005 tengan derecho a la misma asignación máxima de 80 máquinas, con una proporción de máquina a mesa igualada en 5:1 para los casinos grandes y pequeños de la Ley de 2005 y casinos más grandes de la Ley de 1968,
 - permitir casinos más pequeños de la Ley de 1968 que no cumplan con el tamaño requisitos para beneficiarse de máquinas adicionales a prorrata de acuerdo con su tamaño y espacio de no juego, y sujeto a las mismas proporciones de máquina a mesa.
- Seguiremos consultando los detalles de cómo los casinos podrán optar por elegir esta asignación y proporción sobre su derecho actual, con tarifas y condiciones de licencia obligatorias en línea con los casinos de la Ley de 2005.
- Proponemos permitir que los casinos ofrezcan apuestas deportivas junto con otras actividades y tomaremos medidas para liberar las licencias de casino de la Ley de 2005 no utilizadas donde no haya perspectivas de desarrollo para su reasignación a otras autoridades locales.
- Dado que los bancos retirarán las instalaciones para procesar cheques extranjeros, realizaremos un cambio limitado en la Ley de juegos de azar que permitirá a los casinos ofrecer crédito a los residentes fuera del Reino Unido, sujeto a controles exhaustivos de riesgo financiero y antilavado de dinero. El uso actual de cheques es a menudo para visitantes extranjeros adinerados en el sector de alta gama.

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

- Consideraremos más a fondo la posibilidad de permitir una gama más amplia de juegos en terminales electrónicos en los casinos, sujeto a las restricciones correspondientes.

Pagos electrónicos

- Reconocemos que se están produciendo cambios sustanciales en la forma en que se realizan los pagos en la sociedad. Trabajaremos con la Comisión de Juegos de Azar para desarrollar opciones de consulta específicas para pagos sin efectivo, incluidas las protecciones de los jugadores que serían necesarias antes de que eliminemos la prohibición.

Máquinas y productos de juego en locales de bingo autorizados

- La Comisión de Juegos de Azar llevará a cabo una revisión de las máquinas de juego estándares técnicos para evaluar el papel de los límites de sesión en las máquinas de categoría B y C y el papel de las herramientas de juego más seguras.
- Proponemos ajustar la relación 80/20 que rige el equilibrio de las máquinas de categoría B y C/D en los lugares de bingo y salas de juegos a 50/50, para garantizar que las empresas puedan ofrecer opciones y flexibilidad a los clientes mientras mantienen una oferta equilibrada de productos de juego. .
- Apoyamos permitir que se prueben propuestas específicas para nuevos juegos de máquinas dentro de pilotos planificados de la industria bajo ciertas condiciones con la estrecha participación de la Comisión de Juegos de Azar, y legislaremos cuando el tiempo parlamentario lo permita.
- Apoyamos permitir pruebas de máquinas de juego vinculadas en lugares que no sean casinos, donde los premios podrían acumularse de máquinas vinculadas en una comunidad. Legislaremos cuando el tiempo parlamentario lo permita.
- Examinaremos más a fondo las opciones legislativas y las condiciones bajo las cuales se podría permitir que las instalaciones de bingo con licencia ofrezcan apuestas paralelas de una forma más flexible o ampliada dentro de un conjunto definido de parámetros con reglas para reducir el riesgo de daño.

Poderes de la autoridad de licencias

- Las autoridades otorgantes de licencias tienen una amplia gama de facultades en virtud de la Ley de 2005 para denegar o imponer condiciones a las solicitudes de licencias de establecimientos de juegos de azar cuando existan motivos de preocupación, y apoyamos plenamente el uso de estas facultades.
- También alinearemos el régimen de licencias con el del alcohol al legislar para introducir un sistema formal de evaluaciones de impacto acumulativo (CIA), cuando el tiempo parlamentario lo permita.
- Consultaremos sobre cómo aumentar el tope de las tarifas que las autoridades de licencias pueden cobrar a los centros de juego de adultos, locales de apuestas, locales de bingo, casinos y centros de entretenimiento familiar por licencias de locales.

6.1 La posición actual

Visión general del sector basado en la tierra

1. El sector presencial incluye los casinos, las oficinas de apuestas autorizadas, los locales de bingo autorizados, los centros de entretenimiento familiar, los centros de juego para adultos y las apuestas presenciales en los hipódromos. Está regulado conjuntamente por la Gambling Commission, que otorga licencias a los operadores, y las Autoridades de Licencias (autoridades locales en Inglaterra y Gales y juntas de licencias en Escocia), que otorgan licencias a los locales de juego. Los establecimientos con licencia para bebidas alcohólicas, incluidos los pubs, también pueden ofrecer dos máquinas de juego de categoría C y D dependiendo de su licencia para bebidas alcohólicas, o más si se aplican a la autoridad de licencias. Ciertos clubes también pueden ofrecer máquinas de juego si tienen un permiso de juego de club o un permiso de máquina de club.
2. En los últimos años, ha habido un cambio de canal del juego físico al juego en línea. En septiembre de 2019, el Gross Gambling Yield (GGY) generado por el juego a distancia [superó al del juego presencial](#) por primera vez (excluyendo loterías). [A pesar de esto, el sector presencial tiene una fuerza laboral significativamente mayor que los juegos de azar en línea, y en las estadísticas de la industria de la Comisión de Juegos de Azar publicadas en mayo de 2020, se estimó que empleaba a aproximadamente 80 500 personas.](#)
3. COVID-19 tuvo un impacto significativo en todos los sectores de juegos de azar en tierra con los lugares debían cerrar y luego operar bajo restricciones durante gran parte de 2020 y 2021. Si bien hubo cierta recuperación durante 2021, las empresas se vieron más afectadas a fines de 2021 o principios de 2022 por nuevos aumentos repentinos de infecciones causadas por la variante Omicron. Las últimas [estadísticas](#) de la Gambling Commission [muestran que](#) la participación en juegos de azar en persona en el año hasta diciembre de 2022 aumentó del 25 % al 28 % en el año hasta diciembre de 2021, mostrando algunos signos de recuperación desde la pandemia. Esto parece estar impulsado por un regreso a las actividades de juego en persona, en particular loterías, máquinas tragamonedas y de frutas, carreras de caballos y bingo. Sin embargo, las tasas de participación en estas actividades (en el año hasta diciembre de 2022) aún se mantienen por debajo de los niveles previos a la pandemia. Los sectores terrestres también se han visto particularmente afectados por los aumentos en el costo de la energía.
4. En general, existe un elemento de supervisión e intervención del personal en los lugares físicos que puede ayudar a identificar y apoyar a las personas que sufren daños en el juego. Por ejemplo, los datos proporcionados por Bingo Association indican una proporción promedio de personal por cliente de 1 a 12, con una proporción que oscila entre 1 a 4 y 1 a 31 en varias sesiones.
5. Hay menos posibilidades de monitorear a través del juego basado en cuentas, lo que puede ayudar a proteger a los consumidores, que en entornos en línea, como se consideró en el [Capítulo 1](#) anterior.

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

Sin embargo, el juego rastreado existe en entornos terrestres. Por ejemplo, el juego en las máquinas de juego de los casinos se puede rastrear mediante el uso de tarjetas de membresía. Esto significa que la cantidad de tiempo en una máquina, las apuestas y la ganancia/pérdida se pueden asignar al perfil de un cliente. También hay aplicaciones disponibles que permiten a los clientes pagar los juegos de máquinas de forma indirecta a través de una tarjeta de débito o transferencia bancaria, mientras realizan un seguimiento de sus gastos. Esta información de gastos no se proporciona actualmente a los operadores, pero los clientes pueden usar una variedad de intervenciones de juego más seguras en las propias aplicaciones. En principio, sujeto a los requisitos de privacidad, también podrían proporcionar una arquitectura central que permitiría a los operadores rastrear el juego e implementar medidas de juego más seguras. El [consejo](#) de la Comisión de Juego a esta [revisión](#) ha enfatizado los beneficios del sector terrestre moviéndose hacia el juego basado en cuentas.

6. Los siguientes apartados recogen algunas de las principales características de los entornos de juego presencial junto con una explicación de las reglas y características particulares de ese tipo de actividad de juego. También establecen más detalles sobre cómo las autoridades que otorgan licencias regulan los locales de juego.

casinos

7. Las licencias de casino actuales se originan en dos regímenes legislativos. La Ley de Juego de 1968 restringió los casinos a "áreas permitidas" en función de la densidad de población y los centros turísticos costeros. La Ley de juegos de azar de 2005 preveía un nuevo concepto de casino, con un pequeño número de dos tipos de licencia creados, conocidos como casinos de la Ley de 2005 grandes y pequeños. Estos estaban destinados a ser lugares de destino, con una gama más amplia de actividades para atraer turismo e inversión en áreas que necesitan regeneración. Según los regímenes de la Ley de 2005 y la Ley de 1968, el número de licencias es limitado.
8. Cuando se aprobó la Ley de 2005, los titulares de licencias en virtud de la Ley de 1968 podían solicitar la conversión de esos permisos en licencias de locales en virtud de la Ley de 2005. Los casinos de la Ley de 1968 están limitados a 20 máquinas de juego únicamente, independientemente del tamaño, a menos que se limiten únicamente a máquinas de apuestas más bajas. El límite es más alto para los casinos de la Ley de 2005: 80 para los pequeños y 150 para los grandes. Estos límites se aplican cuando las máquinas que se ofrecen son de Categoría B. Casi todas las máquinas en los casinos son de Categoría B1, que tiene una apuesta máxima de £5 y está restringida únicamente a los casinos.
9. Los casinos de la Ley de 2005 también están sujetos a requisitos mínimos generales y de espacio no relacionados con el juego que se introdujeron junto con una proporción de máquinas por mesas destinadas a garantizar una oferta equilibrada de diferentes productos. También se esperaba que los nuevos requisitos de espacio alentarán a los clientes a tener descansos en el juego. Las apuestas estaban permitidas en todos los casinos de la Ley de 2005, y el bingo también estaba permitido en los Grandes. Las licencias de la Ley de 2005 (8 grandes y 8 pequeñas) fueron asignadas por un panel asesor de casinos tras las ofertas de las autoridades locales.

La Ley preveía un casino regional, que podría tener más de 1000 máquinas con apuestas y premios ilimitados, pero la legislación secundaria nunca se aprobó.

- 10 Se pretendía que las licencias de la Ley de 2005 se retomaran y, sujetas a evaluación, se crearán más, y tal vez que los casinos de la Ley de 1968 se eliminen o pasen al sistema de la Ley de 2005. Esto no ha sucedido hasta ahora y 137 licencias de casino siguen siendo del tipo Ley de 1968. Estos incluyen una variedad de lugares en la práctica, incluidos los casinos de "alta gama" que atienden a clientes de alto valor neto (principalmente internacionales) y tienen un modelo comercial basado principalmente en mesas de juego en vivo. Cuando se aprobó la Ley de 2005, el gobierno de entonces planeó revisar los cambios en 2014, pero solo dos de las nuevas licencias de casino estaban activas en esa etapa. Ahora hay siete casinos activos de la Ley 2005 de los que sacar conclusiones, con otro abierto y luego cerrado nuevamente. [Informe](#) del Comité Selecto de la Cámara de los Lores recomendó en 2020 que los casinos deberían estar regulados bajo el mismo sistema independientemente de cuándo se creó su licencia.
11. [El tamaño del sector de casinos terrestres de Gran Bretaña](#) se ha mantenido relativamente plano en últimos años, en contraste con un mercado en línea en expansión. El número de locales autorizados activos aumentó de 148 (2015) a 156 (2020), pero el impacto de la COVID-19 dio lugar a varios cierres permanentes (los locales autorizados activos fueron 144 en 2022). Desde 2015/16 hasta 2019/20, el GGY de los casinos físicos aumentó un 2 %, mientras que las apuestas en productos de casino en línea (incluidas las tragamonedas de todas las descripciones) aumentaron un 34 %. El impacto de COVID-19 resultó en una disminución del GGY de los casinos físicos del 32 % entre 2019/20 y 2021/22. En 2021/22 (el año completo más reciente), el GGY del casino en línea fue más de 5 veces mayor que el de los casinos físicos.

Locales de bingo con licencia

12. Los locales de bingo con licencia incluyen una variedad de establecimientos como establecimientos minoristas clubes de bingo, salas de juego en la calle principal (que tienen una oferta de bingo más pequeña a través de máquinas de bingo) y lugares de bingo en parques de vacaciones. El número total de locales de bingo con licencia ha [disminuido en un 11%](#) de un máximo de 710 en marzo de 2014 a 635 en marzo de 2020, GGY durante el mismo período disminuyó un 15 %. El impacto de COVID-19 vio una nueva [disminución del 4%](#) a 609 locales de bingo con licencia entre marzo de 2020 y marzo de 2022, y GGY disminuyó un 33% en el mismo período. Los números proporcionados por la Asociación de Bingo muestran que la cantidad de clubes de bingo minorista ha disminuido de 335 clubes a fines de 2018 a 272 en marzo de 2023.
- 13 En 2013/14, el 44 % de GGY en los locales de bingo con licencia en general se atribuyó a las máquinas y esto ha aumentado gradualmente cada año hasta el 62 % en 2021/22. Sin embargo, esto no parece ser un cambio en las salas de bingo tradicionales, sino

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

más bien impulsado por un aumento en las salas de juego de la calle principal descritas anteriormente, que aumentaron de 119 locales con membresía de la Asociación de Bingo en diciembre de 2018 a 192 en marzo de 2023.

14. Los clientes de los clubes de bingo minorista tienden a ser un poco mayores que el promedio los juegos de azar en general, y es más probable que sean mujeres. Existe evidencia de que el bingo tiene un fuerte atractivo para la comunidad; [Investigación de Ipsos MORI](#) para el Responsible Gambling Trust (el nombre anterior de GambleAware) en 2016 encontró que el 85% de los clientes juegan al bingo 'para socializar', el 48% dijo que el bingo era una de las pocas actividades en las que podían participar y el 25% dijo fue el 'punto culminante de su semana'. Los eventos de bingo nocturnos también han aumentado en popularidad recientemente; estos eventos están dirigidos a un grupo demográfico más joven e incluyen DJ, actos pop y premios.

Máquinas de juego

15. Las máquinas de juego están permitidas en una variedad de ubicaciones, incluidos casinos, oficinas de apuestas autorizadas, locales de bingo autorizados, centros de juegos para adultos y centros de entretenimiento familiar y clubes de miembros. Se dividen en categorías según la apuesta máxima y el premio disponible, la naturaleza de los premios y la naturaleza de los juegos para los que se puede utilizar la máquina, así como los locales en los que se puede utilizar. Las diferentes categorías de máquinas están limitadas a ciertos tipos de locales de juego. Por ejemplo, como se mencionó anteriormente, las máquinas de categoría B1 solo están permitidas en casinos, mientras que las máquinas de categoría B3 también se encuentran en tiendas de apuestas, centros de juegos para adultos y locales de bingo autorizados. Las categorías de máquinas y las instalaciones permitidas se resumen a continuación.
16. Tras una consulta sobre propuestas de cambios a [las Máquinas de Juego y Medidas de Responsabilidad Social](#), la apuesta máxima en las máquinas B2 (terminales de apuestas de cuotas fijas) se redujo de £100 a £2 en abril de 2019, para reducir el riesgo de daños relacionados con el juego.

Figura 20: Tipos de máquinas de juego que incluyen apuestas, premios, ubicación y velocidad de juego

Tipo	Apuesta máxima	premio máximo	Ubicación permitida	Mínimo ciclo de juego	notas
B1		10.000 libras esterlinas	casinos	2,5 segundos	Opción de un máximo Premio mayor progresivo vinculado de £ 20,000 solo en las instalaciones
B2	£ 2	£ 500	Casinos, locales de apuestas y pistas con pool de apuestas	20 seg	
B3	£ 2	£ 500	Locales de bingo con licencia y centros de juego para adultos, además de todos los lugares autorizados para ofrecer Categoría B1 o máquinas B2	2,5 segundos	
B3A	2€	£ 500	Solo clubes de miembros o institutos de bienestar de mineros	2,5 segundos	
B4	£ 2	£ 400	Clubes de socios, clubes de bienestar de mineros o clubes comerciales, locales de bingo, centros de juego para adultos, casas de apuestas, pistas con apuestas de billar y casinos.	2,5 segundos	
C	£ 1	100 libras esterlinas	Pubs, secciones solo para adultos de Entretenimiento familiar Centros, además de todos los lugares que pueden ofrecer Máquinas de categoría B	1,5 segundos cuando está en máximo apostar	Los ciclos de juego promedio durante una hora deben ser de al menos 2,5 segundos.

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

Tipo Apuesta	premio máximo	Ubicación permitida	Mínimo ciclo de juego	notas
D	10 peniques £ 5	Centros de Entretenimiento Familiar (FECs), pubs, ferias itinerantes y centros de entretenimiento familiar sin licencia (UFECs) con permiso. También disponible para todos lugares que son permitido ofrecer Máquinas de categoría B o C	Máquinas de premios en dinero de 2,5 segundos	
	£ 1		N / A	Máquinas de agarre de grúa
	30p £ 8		N / A	Otros no maquinas de premios en dinero
	20 peniques £ 10		N / A	Empujadores de monedas (£10 de premios no monetarios permitidos además del límite de £10 de premios monetarios)
	10 peniques £ 5		N / A	Otras máquinas combinadas de premios monetarios y no monetarios (£3 de premios no monetarios permitidos además del límite de £5 de premios monetarios)

Fuente: [Comisión de Juegos de Azar](#)

Máquinas de juego en locales con licencia de bebidas alcohólicas y clubes de miembros

- 17 En Inglaterra y Gales, los establecimientos con licencia para bebidas alcohólicas actualmente tienen derecho automático a hasta dos máquinas de juego de categoría C o D. Para aprovechar este derecho, el titular de la licencia de alcohol en el local debe notificar a la autoridad de licencias y pagar la tarifa prescrita. No existe un límite superior para la cantidad de máquinas de juego permitidas, pero si un lugar desea instalar más de dos máquinas, debe solicitarlo a la autoridad que otorga la licencia (como se establece en la sección 283 de, y Anexo 13 a, la Ley de Juegos de Azar de 2005) y pagar la tarifa prescrita.

18. Disposiciones similares de la Ley se refieren a juegos y máquinas de juego en locales con licencia en Escocia, pero se aplican a los locales que tienen una licencia de local otorgada en virtud de la [Ley de Licencias \(Escocia\) de 2005](#). El titular de una licencia de establecimiento en Escocia tiene derecho a instalar hasta dos máquinas una vez que se haya enviado la notificación adecuada (Notificación de establecimiento con licencia (LPN)) y se haya pagado la tarifa a la autoridad local. Para instalar tres o más máquinas, el titular de una licencia de bebidas alcohólicas (para consumo en el local) debe obtener un Permiso de Máquina de Juego de Local con Licencia (LPGMP) de la autoridad local.
19. La Comisión de Juegos de Azar publica un [código de prácticas sobre el suministro de máquinas de juego en establecimientos con licencia para bebidas alcohólicas](#). El código se relaciona con la provisión de instalaciones para las máquinas de juego e incluye requisitos en torno a la protección de los niños y otras personas vulnerables.
20. Los clubes de socios y los institutos de bienestar minero podrán ofrecer hasta tres máquinas de juego si cuentan con un permiso de juego de club (CGP) o un permiso de máquina de club (CMP). Las máquinas pueden ser de las categorías B3A, B4, C o D, pero por acuerdo, sólo una máquina puede ser de la subcategoría B3A. Los clubes comerciales que tienen un permiso de máquina de club también pueden instalar tres máquinas, aunque las máquinas de la subcategoría B3A no están permitidas para los clubes comerciales.

Pagos electrónicos

21. Legislación secundaria ([la Máquina de Juego \(Circunstancias de Uso\) Reglamento 2007](#)) prohíbe el uso de tarjetas de débito para pago directo en máquinas de juego y prohíbe cualquier uso de tarjetas de crédito. Esto significa que el efectivo es la principal forma de pagar las máquinas en lugares terrestres.
22. La industria ha introducido algunos juegos de azar sin dinero en efectivo; por ejemplo, algunos Las máquinas en pubs y centros de juegos para adultos aceptan pagos indirectos desde una tarjeta de débito a través de aplicaciones móviles. La tecnología se ha estado desarrollando aquí, y partes del sector están utilizando actualmente dos aplicaciones digitales, y los operadores informan una aceptación inicial baja. Algunos lugares también operan un sistema de emisión de boletos, que permite a los clientes comprar un boleto con una tarjeta de débito para usar en una máquina de juego. Algunas oficinas de apuestas con licencia utilizan una billetera digital de canales cruzados que se puede recargar en las cajas registradoras, así como en el sitio web del operador y se puede usar en las máquinas.
23. La legislación requiere que los cajeros automáticos estén ubicados de modo que los clientes deban dejar de jugar si quieren obtener más efectivo. Los pagos con tarjeta de débito, incluidos los pagos sin contacto, surgieron como una alternativa al efectivo en la economía minorista en general, pero los locales de juego se han mantenido en gran medida basados en efectivo. Los clientes de un casino que deseaban comprar fichas a través de una tarjeta de débito antes tenían que abandonar la sala de juego para comprar fichas en una caja/quiosco. Cuando los casinos reabrieron luego de los cierres relacionados con COVID en 2020, los operadores de casinos introdujeron un enfoque,

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

acordado por la Comisión de Juegos de Azar, mediante el cual los clientes podían ponerse de pie y alejarse de las mesas de juego para completar una transacción con tarjeta de débito con un miembro del personal a través de una terminal de tarjeta móvil. De manera similar, el propósito era proporcionar un descanso en el juego antes de acceder a nuevos fondos.

Oficinas de apuestas autorizadas y corte de apuestas de Categoría B2

24. Las oficinas de apuestas con licencia son uno de los mayores empleadores en el juego. industria. Las estadísticas de la Gambling Commission de mayo de 2020 muestran que representaron el [47% del empleo total](#) en el sector del juego. El número de locales de apuestas en Gran Bretaña se ha reducido en un 16 % desde un pico reciente de 9128 en 2012 a 6219 en marzo de 2022. Históricamente, las cifras eran mucho más altas, con un máximo histórico de 15 782 locales de apuestas en 1968 .

25. Antes de abril de 2019, las máquinas de juego de categoría B2 (a veces denominadas terminales de apuestas de cuotas fijas) tenían una apuesta máxima permitida de £100. El límite de participación se examinó como una parte clave de la [Revisión de las Máquinas de Juego y las Medidas de Responsabilidad Social](#) y el gobierno identificó varios problemas, incluido el alto uso de estas máquinas entre quienes experimentan problemas con el juego; identificación como principal actividad de juego por parte de quienes reciben tratamiento por problemas de juego; y pérdidas muy altas (> £ 500 por sesión) entre algunos usuarios. [Legislación](#) posteriormente se promulgó para reducir la [apuesta máxima permitida en las máquinas de juego B2 de £ 100 a £ 2](#), desde abril de 2019.

26. Por lo general, las máquinas de juego son gabinetes que albergan terminales de computadora, con botones o pantallas táctiles que permiten a los clientes seleccionar diferentes tipos de juegos de máquinas (por ejemplo, juegos B2 o B3). Desde el recorte de la apuesta B2, ha habido una caída [significativa en la cantidad de gabinetes que ofrecen juegos B2](#). en oficinas de apuestas autorizadas (de 32 652 en 2018/19 a 7 en 2021/22) y un aumento correspondiente en el número de gabinetes que ofrecen juegos B3 (de 121 en 2018/19 a 24 339 en 2021/22). También hubo una disminución de £763 millones o 42% en el sector de máquinas GGY generado en oficinas de apuestas con licencia entre 2018/19 y 2021/22.

27. Los daños reducidos resultantes del recorte de participación son más difíciles de evaluar directamente. La Gambling Commission recopila datos sobre el resultado de las sesiones individuales de las máquinas de juego (por ejemplo, si los clientes han ganado o perdido en general y su posición neta). Esto proporciona información sobre el cambio en el comportamiento de los jugadores en el período inmediatamente posterior al corte de la apuesta. [Resultados de la sesión](#) (porcentaje de ganancias/pérdidas) de todo el sector de las oficinas de apuestas autorizadas indican que en los seis meses posteriores al recorte de la participación en B2, hubo una disminución neta del 1,9 % en pérdidas superiores a £30 y un aumento neto del 1,4 % en pérdidas inferiores a £30. de £ 30 en todo el sector de la máquina, en comparación con el mismo período del año anterior. Este cambio porcentual en la distribución de pérdidas de sesión podría indicar un cambio en el comportamiento de los jugadores, con comparativamente menos pérdidas de sesión grandes en

juegos de máquina debido al límite máximo de apuesta reducido. Sin embargo, otros factores pueden influir en este dato, por ejemplo el [cierre del 8% \(639\) de las oficinas de apuestas en el mismo periodo.](#)

Apuestas en curso

28. Alrededor de 400 casas de apuestas operan en los hipódromos. Muchas de estas son pequeñas empresas dirigidas por particulares, aunque también están representadas las principales casas de apuestas. Los corredores de apuestas en el campo están sujetos a la regulación de la Ley de apuestas de 2005 y deben obtener una licencia de operación (limitada) de apuestas generales no remotas de la Comisión de apuestas. Los 59 hipódromos con licencia en Gran Bretaña requieren una Licencia de locales de apuestas en pista de su autoridad de licencias, y los cuatro hipódromos que ofrecen su propia operación de apuestas también requieren una licencia de operación. Las condiciones de la licencia de la Comisión de Juegos de Azar requieren que los corredores de apuestas en curso tengan políticas relacionadas con el juego abierto y justo, el juego problemático, la protección de los niños y las personas vulnerables y la lucha contra el lavado de dinero.

Autoridades que otorgan licencias

29. La Ley de 2005 estableció la Comisión de Juegos de Azar como el regulador a nivel nacional, pero también reconoció el impacto local potencial y la importancia de los juegos de azar. Por lo tanto, creó reguladores locales a través de las 368 autoridades de concesión de licencias de Inglaterra, Gales y Escocia. En Inglaterra y Gales, la autoridad que otorga las licencias es la autoridad local, mientras que en Escocia es la junta de licencias. La Comisión trabaja en asociación con las autoridades que otorgan licencias para regular los juegos de azar y publica una guía para ellos.
30. Mientras que la Comisión otorga licencias a operadores e individuos, las autoridades otorgantes otorgan licencias a locales. Tienen la facultad de imponer condiciones a las licencias, así como de otorgarlas o denegarlas.
31. Las autoridades otorgantes de licencias tienen amplios poderes para tomar decisiones sobre la concesión de licencias de locales de juego en sus zonas. [Sección 153](#) de la Ley establece: 'En el ejercicio de sus funciones en virtud de esta Parte, la autoridad que concede la licencia tendrá como objetivo permitir el uso de locales para juegos de azar' en la medida en que la autoridad considere que cumple varios requisitos. Estos requisitos son que la aplicación sea:
- a. De acuerdo con cualquier código de práctica relevante bajo [la sección 24](#) (estos son códigos publicados por la Comisión de Juegos de Azar y pueden afectar los procesos del gobierno local);
 - b. De conformidad con cualquier orientación pertinente emitida por la Comisión en virtud de [la sección 25](#) (esta sección requiere que la Comisión emita una guía sobre cómo las autoridades que otorgan licencias deben ejercer sus funciones y los principios que deben aplicar al hacerlo);

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

C. Sujeto a lo anterior, razonablemente consistente con la licencia
objetivos (evitar que el juego sea una fuente de delincuencia o desorden, que se asocie
con la delincuencia o el desorden, o que se utilice para apoyar la delincuencia; garantizar
que el juego se lleve a cabo de manera justa y abierta; proteger a los niños y otras personas
vulnerables de sufrir daños o explotación por el juego); y

d. Sujeto a todo lo anterior, de acuerdo con la declaración de política de la autoridad de licencias
publicada bajo [la sección 349](#) de la Ley. _____

32. También es un requisito en el código de prácticas de responsabilidad social de la Gambling Commission que los operadores realicen evaluaciones de riesgo locales para cada local existente o nuevo. Las evaluaciones de riesgos locales deben tener en cuenta la declaración de política de concesión de licencias de la autoridad emisora de licencias, y deben revisarse y actualizarse para tener en cuenta los cambios significativos en el área local. Los operadores de juegos de azar no están obligados por la condición de la licencia a compartir sus evaluaciones de riesgo con la autoridad de licencias, pero [el código ordinario LCCP 10.1.2](#) establece que esta es la mejor práctica para aplicaciones y variaciones de locales, y bajo pedido.

33. La Ley de Juegos de Azar también otorga a las autoridades que otorgan licencias los poderes en circunstancias apropiadas para:

- Establecer condiciones de licencia proporcionadas, teniendo en cuenta factores locales como la proximidad a una escuela. Las condiciones pueden estar relacionadas con la seguridad (p. ej., exigir un número mínimo de miembros del personal en determinados momentos, requerir CCTV), exigir políticas de 'desafío 25', requerir capacitación del personal y restringir la provisión de cajeros automáticos en las instalaciones;
- Otorgar el uso temporal de locales para juegos de azar;
- Regular los juegos de azar y las máquinas de juego en locales con licencia para bebidas alcohólicas;
- Otorgar permisos para máquinas de juego en clubes y centros de entretenimiento familiar, y para juegos de azar.

34. La declaración de política de la autoridad que otorga las licencias es una herramienta clave para que las autoridades establezcan sus prioridades y objetivos relacionados con los juegos de azar, con una fuerte consideración de los problemas y riesgos locales. El propósito del documento es que las autoridades que otorgan licencias desarrollen y publiquen su visión para el área local y una declaración de intenciones para guiar la toma de decisiones. Las autoridades otorgantes de licencias deben consultar a la policía local, a los operadores locales de juegos de azar y a las personas que puedan verse afectadas por la declaración. También pueden consultar más ampliamente, por ejemplo, con grupos religiosos locales, organizaciones voluntarias y comunitarias, organizaciones de defensa y equipos locales de salud pública y salud mental. En todo el país, el nivel de detalle proporcionado en las declaraciones de política varía. Hay ejemplos de autoridades que proporcionan evidencia significativa sobre los riesgos locales (por ejemplo, agrupación de locales), incluido el análisis espacial. Las declaraciones de política deben actualizarse cada 3 años, pero pueden actualizarse con más frecuencia.

35. La disposición de 'objetivo de permitir' es un principio clave de la Ley de Juegos de Azar y también aparece en lo que respecta a los deberes estatutarios de la Comisión de Juegos de Azar. La importancia de la disposición en la Ley de 2005 es que cambió la regulación del enfoque de prueba de demanda adoptado anteriormente. [Sección 153](#) impide específicamente que las autoridades que otorgan licencias utilicen la demanda esperada de una instalación de juegos de azar como factor para tomar una decisión. En esencia, el 'objetivo de permitir' significa que los juegos de azar deberían permitirse a menos que exista una razón válida por la que no debería permitirse, pero pueden introducirse controles según sea necesario para minimizar el riesgo.
36. Las tasas que cobran las autoridades que otorgan licencias por las solicitudes y las renovaciones anuales se utilizan para cubrir los costos de administración y ejecución. Esta actividad puede incluir la inspección de locales para asegurarse de que cumplen con su licencia o atender las quejas de los residentes o vecinos. [Regulaciones de juegos de azar \(tarifas de licencia de locales\) \(Inglaterra y Gales\) de 2007](#) estableció el nivel máximo de tarifas que las autoridades locales de Inglaterra y Gales pueden cobrar por las licencias de locales de juego. Este límite no se ha actualizado desde 2007.
37. Los ministros escoceses también tienen la facultad de establecer tarifas de solicitud y anuales para las licencias de locales, que difieren de las tarifas establecidas para Inglaterra y Gales, establecidas [en el Reglamento de juegos de azar \(Tarifas de licencia de locales\) \(Escocia\) de 2007](#).
38. Los derechos de licencia varían según el tipo de local. Por ejemplo, la tarifa anual máxima para un casino grande es de 10 000 £ en Inglaterra y Gales, y de 7 500 £ en Escocia. La tarifa anual máxima para un centro de juegos para adultos es de 1000 libras esterlinas en Inglaterra y Gales, y de 700 libras esterlinas en Escocia. En Escocia, los ministros escoceses fijan las tasas a un tipo fijo. En Inglaterra y Gales, el gobierno establece un tope y las autoridades que otorgan licencias tienen flexibilidad por debajo de ese límite para establecer sus tarifas. Las tarifas deben establecerse sobre la base de la recuperación de costos para cubrir los costos de administración y cumplimiento (por ejemplo, inspecciones) y, por lo tanto, son esenciales para garantizar que las autoridades que otorgan licencias puedan regular adecuadamente los juegos de azar en sus áreas.

El reto

39. Una premisa central de la Ley de Juegos de Azar de 2005 era regular los juegos de azar y gestionar los riesgos relacionados con los juegos de azar a través de controles que incluían la restricción del número y la ubicación de los productos de juego, en particular las máquinas de juego. La Ley incorporó el principio de que los juegos de azar generalmente deben tener lugar en locales específicos de juegos de apuestas en lugar de lugares donde serían incidentales al propósito principal del establecimiento, como cafeterías u oficinas de taxis. Dentro de esos locales exclusivos, la Ley de 2005 preveía una jerarquía en la que las actividades de mayor riesgo (como determinados productos de juegos de azar, o la disponibilidad simultánea de alcohol y juegos de azar) se limitaban a los establecimientos

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

con más controles. También asumió que las restricciones sobre la disponibilidad de máquinas y el número de casinos eran protecciones importantes para los clientes.

40. La continua accesibilidad de los juegos de azar en línea ha desafiado estos supuestos subyacentes. Esta línea de la Revisión se propuso considerar si las reglas y protecciones actuales descritas anteriormente siguen siendo relevantes y brindan las protecciones adecuadas para los clientes, teniendo en cuenta la aparición de los juegos de azar en línea y los cambios en la tecnología y la sociedad desde 2005. Nuestro objetivo es garantizar que los clientes estén adecuadamente protegidos contra daños dondequiera que jueguen.

Evidencia

41. Operadores de la industria terrestre, fabricantes, grupos de campaña, locales autoridades y gremios, y particulares presentaron pruebas a la Revisión. Esto se ha considerado junto con otras pruebas disponibles para nosotros y [el asesoramiento de la Comisión de Juegos de Azar](#).

Industrias terrestres

42. Las presentaciones de la industria presentaron una serie de propuestas de cambios en las reglas que podrían permitir que el sector se desarrolle y, por lo tanto, respaldar el objetivo de la Revisión de garantizar que el panorama regulatorio para los juegos de azar en tierra refleje los cambios desde 2005. Estas propuestas incluyeron reglas más flexibles para permitir locales de bingo autorizados para ofrecer una mayor gama de productos a los clientes; modificar la proporción de máquinas de Categoría B a Categoría C/D en algunos lugares; permitir que el centro de juegos para adultos y los sectores de apuestas vinculen los premios mayores entre las máquinas de juego; y permitir la prueba en vivo de nuevas máquinas de juego para recopilar evidencia de daños y mitigaciones antes de una posible implementación. Estos se consideran con más detalle dentro de nuestras propuestas a continuación.
43. Una serie de presentaciones de proveedores de juegos de máquinas argumentaron que la Ley de Juegos de Azar, tal como está redactada actualmente, limita la innovación en todo el sector, destacando que algunas de las restricciones sobre los juegos de máquinas (como la incapacidad de subdividir las máquinas de Categoría C) se establecen en legislación que no puede ser enmendada tan rápidamente por regulaciones o condiciones de licencia. Estas presentaciones pedían que se deleguen más poderes a los ministros o a la Comisión de Juegos de Azar para que los juegos de máquinas puedan adaptarse más rápidamente a los cambios futuros. Algunas presentaciones también argumentaron que el proceso de revisión trienal (una característica formal de la regulación del juego antes de la Ley de 2005) permitió una revisión regular de las reglas aplicadas a los juegos de máquinas y, por lo tanto, permitió que se modificara un proceso para los límites de apuestas y premios para reflejar la inflación, o cambios más amplios.

44. Recibimos una presentación intersectorial del Cashless Group, compuesto por operadores del sector de casinos, centros de juego para adultos y bingo y organismos comerciales, en respuesta a la Pregunta 40 sobre los daños y beneficios del juego sin efectivo. También recibimos presentaciones de grupos de campaña e investigaciones académicas que destacan los riesgos de los juegos de azar sin efectivo y las posibles mitigaciones. Presentamos la evidencia con más detalle [en la sección 6.3](#) a continuación.
45. Los operadores de casinos y los representantes de los organismos comerciales fueron unánimes en pedir cambios en las asignaciones de máquinas y las proporciones de máquinas a mesas en los casinos, considerando que esto es esencial para la viabilidad a largo plazo del sector de los casinos físicos y para garantizar un enfoque más equitativo entre juegos de casino en línea y terrestres.
46. Recibimos evidencia de una variedad de partes interesadas en respuesta a si los nuevos tipos de casino creados por la Ley de 2005 cumplen los objetivos de la Ley para el sector. Los encuestados incluyeron autoridades locales que habían emitido licencias en su área. Un punto clave fue que solo 8 de las 16 licencias disponibles en 2005 se han desarrollado desde entonces (y una se cerró posteriormente), lo que se atribuye en parte a que las licencias no se asignaron en función de la demanda de los clientes. Los operadores nos dijeron que hay pocos lugares donde actualmente no se satisface la demanda de casinos, pero que debería haber un mecanismo para asignar licencias a estas áreas en el futuro. Un informe presentado a nuestra convocatoria de pruebas encontró que los casinos de la Ley de 2005 habían generado algunos beneficios para la economía local, incluida la regeneración, empleos y dinero pagado a las autoridades locales como parte del acuerdo para la concesión de la licencia. La Comisión de Juegos de Azar encontró que no había distinción entre los casinos autorizados en virtud de la Ley de 2005 y los autorizados en virtud de la Ley de 1968 en términos de su trabajo de aplicación y cumplimiento en materia de lucha contra el lavado de dinero y juegos de azar más seguros.

Grupos de campaña e individuos con experiencia personal de daños.

47. Los grupos de campaña de daño por juego dijeron que las instalaciones en tierra son fácilmente accesible y puede ser una puerta de entrada a los juegos de azar nocivos y, por lo tanto, debe hacerse más seguro. Sin embargo, la evidencia de estos grupos generalmente se dirigía hacia otras áreas de la Revisión, como la protección de los jugadores en línea, los niños y jóvenes y la publicidad.
48. Se hizo cierto énfasis en los juegos de azar sin efectivo y se reconocieron los argumentos tanto en contra como a favor de permitir un mayor uso de los pagos con tarjeta de débito. Algunas presentaciones destacaron que los bloqueos de juego en las tarjetas de débito podrían facilitar la prevención del juego dañino y el seguimiento del gasto de los clientes. Sin embargo, algunos también expresaron su preocupación de que el pago con tarjetas de débito podría dificultar que los clientes mantengan el control del gasto y algunos se mostraron escépticos sobre la medida en que la tecnología de tarjetas de débito existente haría que

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

posible que los operadores rastreen el juego caótico e intervengan apropiadamente. Esto se explora más adelante.

Autoridades que otorgan licencias

49. Como se señaló anteriormente, la Ley de 2005 otorgó a las autoridades que otorgan licencias una variedad de poderes para regular los juegos de azar en su área local. Sin embargo, las respuestas de las autoridades otorgantes de licencias a nuestra solicitud de evidencia sugirieron que se necesitaban más poderes para darles una voz real sobre las instalaciones de juego en sus áreas y proteger a las comunidades. La agrupación de locales de juego en ciertas áreas se citó como un problema particular. Algunas respuestas también sugirieron que sería útil contar con más orientación, en particular en relación con la vinculación de las condiciones de la licencia.
50. La mayoría de las presentaciones a la solicitud de pruebas de las autoridades que otorgan licencias mencionaron la disposición de 'objetivo de permitir' en la Ley de 2005 como un problema. En particular, a las autoridades que otorgan licencias les preocupaba que el 'objetivo de permitir' resulte en la concesión de licencias de locales incluso cuando se han identificado daños o riesgos específicos. Debido a esto, muchos sugirieron que debería eliminarse el 'objetivo de permitir'.
51. Algunas autoridades que otorgan licencias, así como la Asociación de Gobiernos Locales (LGA), sugirieron específicamente que se deberían introducir evaluaciones de impacto acumulativo (CIA) para las licencias de locales de juegos de azar. Este es un elemento en el proceso de concesión de licencias de alcohol que captura una amplia gama de pruebas para informar las decisiones de concesión de licencias.
52. Otras sugerencias de las autoridades que otorgan licencias incluyeron que se debe exigir a los operadores que proporcionen una evaluación de riesgos local junto con la solicitud de licencia de las instalaciones, y que se les debe permitir a las autoridades establecer un número fijo de instalaciones que serían aceptables en un área determinada cuando esto se considere riesgo mayor.
53. A través de la convocatoria de pruebas, algunas autoridades que otorgan licencias expresaron su preocupación sobre su capacidad para proteger a las comunidades vulnerables y capacitar al personal. Una presentación indicó una preferencia por la eliminación de las tarifas establecidas a nivel nacional, a un sistema flexible en el que las autoridades locales puedan establecer tarifas de acuerdo con sus costos (como sucede con las licencias de alcohol y taxis). Sin embargo, dado que no todas las autoridades que otorgan licencias cobran la tarifa máxima, esto sugiere que es posible una flexibilidad adecuada dentro de un tope.
54. También recibimos evidencia de la industria de bares, asociaciones comerciales, industria de fabricación de juegos de máquinas, grupos de campaña y autoridades locales en respuesta a la Pregunta 44 de la [convocatoria de evidencia](#), que preguntó si deberíamos aumentar moderadamente el umbral en el que las autoridades que otorgan licencias deberían autorizar máquinas de juego en locales con licencia de alcohol. Presentamos la evidencia y nuestra conclusión sobre este tema en la [sección 6.4](#) a continuación.

La Comisión de Juegos de Azar

55. El [consejo de la Comisión de Juego](#) sobre los juegos de azar presenciales establece cuatro recomendaciones principales, junto con comentarios sobre temas específicos explorados y planteados en respuesta a la solicitud de evidencia del gobierno.
56. La primera recomendación se centra en la importancia del juego basado en cuentas para proteger a los clientes en entornos terrestres, y pide al gobierno que aliente a los operadores a utilizar dicha tecnología para identificar y proteger a los clientes en riesgo de sufrir daños, sujeto a un enfoque proporcionado. La segunda recomendación apoya la modificación de los controles terrestres para tener en cuenta los cambios en la tecnología y el comportamiento de los consumidores, garantizando que las modificaciones incluyan garantías adecuadas para los consumidores, eviten consecuencias no deseadas y tengan debidamente en cuenta las intenciones originales del Parlamento.

La tercera recomendación fue que sería apropiado eliminar las restricciones que actualmente se encuentran en la Ley y permitir que los cambios tecnológicos se reflejen en los requisitos más fácilmente. Su recomendación final en esta área es que cualquier movimiento hacia el uso de tarjetas de débito en las máquinas de juego debe lograr un equilibrio adecuado entre la regulación aplicable a los métodos de pago modernos, los beneficios para el consumidor y la protección de los objetivos de la licencia.

6.2 Casinos

Cambios en el panorama legislativo para los casinos físicos

57. La normativa vigente y las estadísticas relativas a los distintos tipos de casino licencia se establecen en [la Figura 21](#) a continuación.

Figura 21: Licencias de Casino (Situación Actual)

Reglas actuales sobre casinos	Ley de 1968	Ley de 2005 (Pequeño)	Ley de 2005 (Grande)
Número de lugares	137 licencias activas en 114 edificios*/c.49 licencias inactivas**	3 (8 licencias disponibles, una previamente abierta pero ahora cerrada)	4 (8 licencias disponibles)
Nº máximo de Gato. B máquinas (límite de apuesta/premio de 5 £/10 000 £)	20	80	150
Relación máquina/mesa	Ninguno	2:1	5:1

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

Normas actuales sobre los casinos	Ley de 1968	Ley de 2005 (Pequeño)	Ley de 2005 (Grande)
Restricciones de espacio	a) Ninguno	a) 500-	a) 1,500-
a) Área de juego b)	b) N/A	1,500m2*** b)	3,500m2 b)
Juego de mesa c) No juego	c) 10% si 200m2	500m2 c) 250m2	1,000m2 c) 500m2

Fuente: DCMS

*algunos operadores usan más de una licencia en las mismas instalaciones físicas para maximizar las asignaciones de máquinas, pero cada una es una licencia activa por derecho propio y debe haber alguna demarcación/separación física

dentro del edificio **instalaciones que nunca se abrieron o que están actualmente cerrado (temporal o indefinidamente) *** el tamaño mínimo posible sería de 750 m2 (a+c) pero tendría que ser más grande para acomodar máquinas además de mesas

58. Estos requisitos han resultado en algunos problemas para el sector. Los casinos con licencia original bajo las disposiciones de la Ley de 1968 están limitados a 20 máquinas de juego de Categoría B, independientemente del tamaño, y un casino pequeño de la Ley de 2005 necesitaría 40 mesas para poder tener 80 máquinas de juego, mientras que uno grande solo necesitaría 16. La proporción de máquinas por mesa en La Ley de 2005 de pequeños casinos ha obligado a los operadores a proporcionar mesas redundantes que, junto con los lugares a los que se asignaron las licencias en 2007, ha contribuido a que sean comercialmente poco atractivos para el desarrollo. Solo se han desarrollado 4 de las 8 licencias de casino pequeño, y el único casino pequeño que se desarrolló recientemente (en lugar de pasar del sistema de la Ley de 1968) cerró después de 18 meses.

59. En apoyo de su caso de máquinas adicionales, la industria aportó pruebas de que la baja disponibilidad actual de máquinas puede, de hecho, aumentar el riesgo de daños relacionados con los juegos de azar, ya que los clientes juegan durante más tiempo en las máquinas por temor a perder su lugar. Se proporcionaron datos para un casino de Londres durante un período de 4 semanas en octubre de 2019 para el juego con tarjeta, que representó el 45 % del juego total de tragamonedas. Esto presentó una clara correlación entre el tiempo promedio de permanencia y las tasas de ocupación. También se proporcionaron datos sobre el aumento de los tiempos de sesión en los períodos de mayor actividad en un casino de la Ley de 1968, en comparación con un casino de la Ley de 2005 de tamaño comparable. El sector también hizo referencia a la demanda de los clientes: el Hipódromo tiene 52 mesas pero solo puede tener 20 máquinas Categoría B a pesar de tener el tamaño de un casino Gran Ley 2005. Tiene 75 clientes por cada máquina de juego en las horas punta y podría absorber fácilmente 60 máquinas adicionales sin afectar su oferta de ocio más amplia.

60. Las asignaciones de máquinas en Gran Bretaña son bajas en comparación con otros países europeos jurisdicciones de juego, con solo el límite superior de Polonia por debajo del de una licencia Act Large de 2005. De las otras jurisdicciones que aplican una relación máquina-mesa,

todos permiten actualmente una mayor proporción de máquinas de juego en comparación con Gran Bretaña.

Figura 22: Restricciones a las máquinas de juego en los casinos de otros países europeos

País	Límite
Austria	350 máquinas
Bélgica	15 máquinas: 1 mesa
Chipre	2,000 (Casino Resort Integrado); 50 (casino satélite)
República Checa	30 mínimo (sin máximo)
Dinamarca	Sin límites
Francia	25 máquinas: 1 mesa
Grecia	Sin límite nacional
Alemania	Sin límites nacionales (sin límites en la mayoría de los estados)
Hungría	1.000 (licencia clase I); 300 (clase de licencia II)
Italia	Sin límite nacional
luxemburgo	375
Mónaco	Sin límites
montenegro	Límites localizados
Países Bajos	Sin límites
Polonia	70 máquinas
Portugal	Sin límite nacional
España	Sin límites
Suecia	10 máquinas: 1 mesa

Fuente: Consejo de Apuestas y Juegos

61. Al proponer un aumento en las máquinas para poner los casinos de la Ley de 1968 que son al menos del tamaño de un casino pequeño en la misma posición que un casino de la Ley de 2005 pequeño, la industria también propuso una escala móvil mediante la cual los casinos de la Ley de 1968 son más pequeños que los de la Ley de 2005. A los casinos pequeños se les permitirían algunas máquinas adicionales, proporcionales a su tamaño. La industria argumentó que esto evitaría un escenario en el que dos salas de casino de diferentes tamaños, ubicadas cerca una de la otra, pudieran tener asignaciones de máquinas de juego muy diferentes.

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

62. En su [recomendación a la Revisión](#), la Gambling Commission reconoce los problemas mencionados anteriormente y prefiere una relación máquina/mesa a un derecho fijo para respaldar un saldo de productos de juego. Su enfoque preferido es que las instalaciones de la Ley de 1968 se conviertan en instalaciones de la Ley de 2005 (en lugar de recibir la misma asignación de máquinas) para cumplir con la intención original de la Ley de 2005 de que todas las instalaciones eventualmente serían del nuevo tipo. También aconsejó que los derechos aumentados solo deberían ir a los sitios de la Ley de 1968 que cumplan con los mismos requisitos generales de espacio para juegos/no juegos que las instalaciones pequeñas de la Ley de 2005.

De acuerdo con su consejo de 2018 al gobierno, esto se basa en que un mayor complemento de máquinas de juego debe estar disponible solo en locales que también deben proporcionar instalaciones de ocio sin juegos de azar, para lograr un equilibrio en la oferta de ocio.

Nuestras conclusiones

63. En la última Gambling Review en 2018, el gobierno reconoció que
- Las asignaciones de máquinas en los casinos eran bajas según los estándares internacionales y dijo que la pregunta se revisaría si se implementaran medidas adicionales para administrar el riesgo de daños relacionados con el juego de manera efectiva.
64. Desde que se publicó esa Revisión, muchos casinos han adoptado una serie de medidas que mejoran la protección de las máquinas, entre ellas:
- Seguimiento y control de los gastos de los clientes en todos los juegos productos en tiempo real, con personal equipado con tabletas que muestran datos en vivo;
 - Medidas mejoradas de diligencia debida, con valores desencadenantes para gastos y pérdida aplicada a los clientes;
 - Sistemas algorítmicos que usan modelos predictivos para identificar clientes en riesgo basado en transacciones individuales;
 - Nuevos mensajes de apuestas más seguras en cajeros automáticos y máquinas electrónicas;
 - La posibilidad de que los clientes establezcan sus propios límites de tiempo y pérdida directamente en terminales electrónicos y máquinas de juego;
 - Perfiles de riesgo financiero de clientes que son miembros en función de códigos postales y datos disponibles a nivel nacional;
 - Formación obligatoria de los empleados sobre los objetivos de la concesión de licencias, juegos de azar más seguros y prevención del blanqueo de capitales.
65. No todas estas herramientas se aplican universalmente y es deseable un mayor desarrollo, incluido el juego basado en cuentas en línea con la recomendación de la Comisión de Juegos de Azar en todo el sector tradicional. La revisión de la Comisión de Juegos de Azar de los estándares técnicos de las máquinas de juego será relevante aquí y se describe con más detalle en la siguiente sección.

66. Sin embargo, dadas estas protecciones mejoradas y la experiencia de los casinos de la Ley de 2005 desde que se introdujo la Ley, consideramos que estaría justificado brindar una mayor coherencia al sistema de licencias aplicando los mismos principios a los casinos de cierto tamaño. Esto es coherente con la intención de la Ley de 2005 de crear lugares de destino con una oferta equilibrada de productos de juego y otras actividades de ocio. También consideramos que sería apropiado permitir un aumento menor en las máquinas cuando sea proporcional al tamaño total y al espacio que no es de juego (una escala móvil), y permitir un aumento proporcional para los casinos más pequeños mientras se mantiene una oferta equilibrada de productos de juego. Hemos considerado el riesgo potencial de daño al aumentar la asignación de máquinas y creemos que la combinación de productos es apropiada para el medio ambiente si las herramientas de juego más seguras descritas anteriormente se aplican de manera efectiva.
67. Proponemos consultar sobre la introducción de una proporción común de máquina a mesa de 5:1 en todo el patrimonio del casino, incrementada de 2:1 para los casinos pequeños. Cuando los casinos de la Ley de 1968 cumplan con los requisitos mínimos para el espacio general de juego (500 metros cuadrados) y el espacio para no juegos de azar (250 metros cuadrados) de un casino pequeño de la Ley de 2005, serían elegibles para estar sujetos al mismo límite de 80 máquinas y un relación máquina a mesa de 5:1. Los casinos de la Ley de 1968 que no cumplan con estos requisitos de tamaño también podrán beneficiarse de máquinas adicionales en forma proporcional a su tamaño. Esta escala móvil aún mantendría un requisito de equilibrio entre el espacio que no es de juegos de azar y el tamaño total, pero permitiría un aumento proporcional. Por ejemplo, esto podría significar que un casino con 140 m² de espacio sin juegos y 280 m² de espacio total podría tener un máximo de 25 máquinas sujetas a una proporción de 5:1 de máquinas por mesas.
68. En [la Figura 23](#) a continuación se presenta un resumen de los cambios . También abordaremos la inconsistencia en los requisitos de tamaño de las instalaciones pequeñas que les exige tener un área mínima de juego de mesa del mismo tamaño que el área mínima de juego, y promulgaremos el compromiso hecho en la última revisión de juego para dejar claro que solo las mesas en vivo con un el distribuidor contará para la proporción.

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

Figura 23: Resumen de los cambios propuestos a las Licencias de Casino (en negrita y verde)

	Ley de 1968 (menor que Ley de 2005 pequeña)	Ley de 1968 (requisitos de tamaño de la reunión)	Ley de 2005 (Pequeño)	Ley de 2005 (Grande)
Número de lugares	C. 50 locales actuales elegibles	c 45 locales actuales de tamaño elegible	3 (8 licencias disponibles, una previamente abierta y otra cerrada)	4 (8 licencias disponibles)
Nº máximo de Gato. Máquinas B (límite de apuesta/ premio de 5 £/10 000 £)	Sujeto a escala móvil, proporcional al tamaño	80	80	150
Máquina/mesa relación	5:1	5:1	5:1	5:1
Restricciones de espacio	N / A	a) min 500m ² b) TBD c)	a) 500- 1,500m ² * b) TBD c)	a) 1500- 3500 m ² b)
a) Apuestas Área		min 250m ²	al menos 250m ²	al menos 1000 m ² c)
b) Juegos de mesa				al menos 500 m ²
c) No juegos de azar				

Fuente: DCMS

*Para máquinas adicionales

69. Los operadores de juegos de azar deben asegurarse de que su supervisión y control de las máquinas de juego les permita cumplir con los requisitos de la Ley y las condiciones de su licencia. Como [consejo de la Comisión de Juegos de Azar](#) subraya, como mínimo, que los operadores deben poder implementar la verificación de edad y la interacción con el cliente, y mantener la autoexclusión de manera efectiva, independientemente de la cantidad de máquinas que se les permita ofrecer.

70. El gobierno y la Comisión de Juegos de Azar considerarán qué ajustes son necesarios como consecuencia de poner a los casinos de diferentes contextos legislativos en una posición más equitativa y aumentar las asignaciones de máquinas, así como los acuerdos de derechos adquiridos para los casinos más pequeños o aquellos que no deseen pasar al nuevo sistema. La Comisión de Juegos de Azar

considere qué cambios se requerirán para las condiciones obligatorias de las licencias de las instalaciones (por ejemplo, sobre las normas comunes de supervisión y control) y las tarifas de las licencias para los operadores. Si bien se pueden realizar cambios significativos a través de la legislación secundaria, también podemos considerar si se requieren cambios para simplificar el sistema de licencias de casino, cuando el tiempo parlamentario lo permita.

71. Además de traer beneficios comerciales para los operadores y mejorar la experiencia del cliente, se espera que estas medidas brinden beneficios de protección al jugador; en particular, una mayor disposición de los clientes a tomar descansos apropiados en el juego sin temor a perder su lugar en la máquina.

Impacto esperado

72. Alrededor de 45 casinos actuales de la Ley de 1968 cumplen con el tamaño total mínimo y requisitos de espacio que no son de juego para un casino pequeño de la Ley de 2005 y, por lo tanto, podría ofrecer un máximo de 80 máquinas. Estimamos que alrededor de 50 casinos más pequeños que los casinos pequeños de la Ley de 2005 también podrían beneficiarse de mayores asignaciones de máquinas, proporcionales a su tamaño y espacio que no es de juego.
73. El aumento de las asignaciones de máquinas en todo el patrimonio de los casinos traerá beneficios comerciales a los operadores de casinos y les permitirá competir en una base más equitativa con los operadores en línea. Se espera que la propuesta contribuya al disfrute del cliente al igualar mejor la demanda y la oferta de máquinas, y a la protección de los jugadores al alentarlos a tomar descansos sabiendo que es mucho más probable que haya una máquina disponible si quieren regresar. También se espera que la propuesta lleve a que las experiencias de casino estén más en línea con las jurisdicciones de juego internacionales, elevando potencialmente la reputación de Gran Bretaña como destino de juego para los turistas internacionales.

Reasignación de licencias de la Ley de 2005 no utilizadas

74. Actualmente hay 137 licencias de casino activas que se originaron en virtud de la Ley de 1968, tres casinos con una licencia de casino pequeño y cuatro con una licencia de casino grande en virtud de la Ley de 2005. No es posible crear nuevas licencias de la Ley de 1968, ya que fueron reemplazadas por el sistema de la Ley de 2005, que preservó los casinos de la Ley de 1968 de forma indefinida. Algunas licencias dentro de las áreas permitidas permanecen inactivas ya que los operadores no consideran que haya suficiente demanda. Las licencias de la Ley de 1968 pueden trasladar locales dentro de una autoridad de licencias (con el acuerdo de la autoridad de licencias), mientras que las licencias de la Ley de 2005 no pueden hacerlo una vez que se han asignado a ubicaciones específicas. Como parte de los arreglos para asignar las licencias existentes de la Ley de 2005, cuando más de un operador deseaba desarrollar un casino, las autoridades locales podían tener en cuenta la contribución financiera de los operadores para la regeneración y

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

prevención de daños. Cuatro de las licencias Large 2005 Act y cinco de las Small 2005 Act no están en uso.

75. Según la legislación existente, el gobierno podría crear más Ley de 2005 licencias o, alternativamente, tratar de ofrecer licencias de la Ley de 2005 aún no desarrolladas para su reasignación. Ambas opciones requerirían la implementación de un proceso para permitir que una autoridad de licencias solicite el derecho de emitir una licencia de casino en su área de licencias. Los líderes locales de algunas áreas sin licencias de la Ley de 2005 han expresado interés en una licencia como impulsor de la regeneración.

Nuestras conclusiones

76. Proponemos escribir a las autoridades locales con licencias sin usar para pedirles que confirmen si existe la intención de desarrollar la licencia.
Cuando una autoridad no tenga la intención de otorgar una licencia, actuaremos con prontitud para ofrecer las licencias no utilizadas para su reasignación para que otras áreas puedan beneficiarse.
77. Cuando una autoridad retenga un interés, buscaremos aprender más sobre su posición actual y las barreras para avanzar dentro de un tiempo razonable, con el fin de evaluar si una licencia no utilizada debe reasignarse. En caso de que se reasignen una o más licencias no utilizadas, consultaremos sobre un proceso para que las autoridades locales expresen su interés en desarrollar un casino en su área, incluidos los criterios con los que se deben evaluar las expresiones de interés.

Impacto esperado

78. La propuesta de ofrecer licencias de casino no utilizadas para su reasignación tiene el potencial para traer beneficios económicos a las comunidades donde un casino agregaría valor a su área como destino. Según evidencia del Consejo de Apuestas y Juegos, los casinos recibieron más de 17 millones de visitas de clientes en 2019, incluida una gran cantidad de visitas de turistas y clientes extranjeros.

Permitir que los casinos físicos ofrezcan crédito a los visitantes internacionales

79. La Ley de juegos de azar de 2005 actualmente prohíbe que los casinos físicos y los locales de bingo ofrezcan crédito. La gran mayoría de los clientes de los casinos de alta gama son personas con un alto patrimonio neto que residen en el extranjero y que, por lo general, juegan en varias jurisdicciones. Este tipo de cliente también juega en algunos otros casinos, en particular en Londres. Están acostumbrados a acuerdos de crédito a corto plazo en otras jurisdicciones, sin los cuales incurrirían en el costo del cambio de moneda cada vez que necesitaran fondos adicionales para apostar.
80. Hasta hace poco, los casinos en Gran Bretaña han podido aceptar un cheque del cliente, que es un mecanismo de pago permitido por la Ley.

Luego, el cliente liquidaría su deuda o recibiría el pago de las ganancias al final de una visita al Reino Unido, sin incurrir en múltiples conjuntos de tarifas de cambio. La Comisión de Juegos de Azar ha dejado en claro que espera que los casinos depositen los cheques de los clientes de acuerdo con sus arreglos bancarios normales. Sin embargo, no existe una disposición legal sobre el plazo dentro del cual se deben depositar los cheques.

Debido a los cambios en la forma en que se maneja el dinero en la sociedad y la economía global, los bancos ahora están eliminando las instalaciones de procesamiento de cheques en el extranjero. No se han identificado alternativas viables a pesar de que el gobierno y los operadores han estado discutiendo este tema desde que el sector bancario planteó por primera vez el retiro de cheques en 2017.

81. De acuerdo con las presentaciones a nuestra solicitud de evidencia, el 90% de los ingresos en una pequeña El grupo de casinos de alta gama proviene de clientes con sede en el extranjero, y antes de COVID-19, el 60% del negocio general se realizaba a través de cheques. Algunos casinos fuera de este pequeño grupo, principalmente con sede en el centro de Londres, también realizan negocios con clientes extranjeros a través de cheques, aunque es un porcentaje menor de su negocio total. Sin embargo, en un casino representa alrededor del 48% del dinero total intercambiado por fichas dentro del lugar en un año típico.

Nuestras conclusiones

82. Proponemos enmendar la Ley de 2005 cuando el tiempo parlamentario lo permita para eliminar la prohibición de dar crédito en los casinos físicos.
- Para limitar la posibilidad de ofrecer crédito a clientes en el extranjero, proponemos eliminar la prohibición solo con respecto a los clientes que no residen en el Reino Unido.
83. Junto con la eliminación de la prohibición, la Comisión de Juegos de Azar especificará en las condiciones de la licencia y los códigos de práctica las condiciones bajo las cuales se puede ofrecer el crédito, incluidas las comprobaciones que se deben realizar.
- Trabajaremos con la Comisión de Juegos de Azar para garantizar que estas condiciones sean sólidas. Otra salvaguarda para garantizar que el crédito no estará disponible más ampliamente es el hecho de que se ofrecerá a riesgo del casino luego de controles exhaustivos contra el lavado de dinero (AML), Know Your Customer (KYC) y Enhanced Customer Due Diligence (ECDD). en el momento en que se ofrece el crédito.
- Cualquier acuerdo también deberá cumplir con la Ley de Mercados y Servicios Financieros de 2000 y las normas de la Autoridad de Conducta Financiera.
84. Las restricciones de viaje en el Reino Unido y en el extranjero han agravado el impacto de los cierres relacionados con el COVID para los casinos de alta gama, que compiten con jurisdicciones como Mónaco, Singapur y Macao en lugar de los principales lugares británicos. Esta medida es fundamental para la supervivencia del sector de "gama alta", que dice confiar en que puede recuperarse y seguir contribuyendo con los impuestos y con la economía turística en general si es capaz de encontrar una forma segura y práctica de realizar transacciones. con su clientela internacional. Los cuatro casinos de alta gama que este

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

El problema afecta principalmente a la contribución de entre £ 80 millones y £ 100 millones por año en ingresos fiscales a HMRC antes de COVID-19, y un informe de la industria en 2017 indicó un GVA adicional de £ 120 millones en gastos de turismo de los visitantes del casino y quienes los acompañan. La disponibilidad de un acuerdo de crédito a corto plazo se considera esencial para que el sector de alto nivel sobreviva. Por lo tanto, proponemos legislar cuando el tiempo parlamentario lo permita.

Impacto esperado

85. Este cambio permitirá la continuidad de la viabilidad del sector de alta gama de casinos, y permitir que estos casinos, y otros que realizan transacciones con estos clientes en el extranjero a través de cheques, continúen contribuyendo a la economía fiscal y turística. La intervención tiene como objetivo garantizar que los clientes puedan continuar realizando transacciones sin incurrir en el costo del cambio de moneda cada vez que necesitan fondos para apostar en libras esterlinas, y también para mejorar la experiencia del cliente en el Reino Unido al reemplazar un proceso obsoleto y cada vez más inaccesible que involucra cheques. .

Apuestas en casinos

86. Actualmente, las apuestas solo están permitidas en los casinos de la Ley de 2005, que estaban destinados a ofrecer una variedad más amplia de productos como parte del modelo de casino de destino. Sin embargo, según los datos de la Gambling Commission, ninguno de estos casinos ofrece actualmente a los clientes la posibilidad de apostar en sus locales.

87. La industria presentó pruebas de que el 88 % de los clientes de casinos en una importante cadena de casinos también apuestan en deportes en línea al menos una vez al mes, incluso en dispositivos móviles mientras están en el casino, y que los clientes internacionales esperan ver un área de apuestas deportivas como parte del oferta de casino. Por el contrario, no recibimos pruebas de que permitir las apuestas en los casinos de la Ley de 2005 resultara en un mayor daño. En su [consejo](#), la Comisión de Juegos de Azar señaló que era poco probable que permitir las apuestas deportivas en los casinos autorizados originalmente en virtud de la Ley de Juegos de Azar de 1968 tuviera un impacto particular en los objetivos de la concesión de licencias, dado el entorno regulado en el que se ofrecerían las instalaciones de apuestas, y que algunos operadores de casinos habían obtenido previamente apuestas generales licencias para ofrecer apuestas deportivas junto a sus instalaciones de casino.

Nuestras conclusiones

88. De acuerdo con la intención de la Ley de 2005 de crear casinos que brinden una variedad de actividades de juego y no juego, proponemos permitir las apuestas deportivas en todos los casinos. Además de respaldar la recuperación de aquellas empresas que optan por ofrecer apuestas, ofrecer una alternativa a las apuestas en un teléfono mientras se encuentra en un casino podría generar beneficios de protección para los jugadores, ya que los operadores del casino pueden monitorear mejor todas las actividades de los clientes mientras están en el casino.

sus locales La medida también traería la experiencia de casino de Gran Bretaña más en línea con otras jurisdicciones de juego, siendo las apuestas deportivas una expectativa para los visitantes internacionales.

Una nueva máquina para casinos de alta gama con apuestas y premios más altos

89. La gran mayoría de las máquinas de juego en los casinos son máquinas de Categoría B1, que tienen una apuesta máxima de £5 y un límite de premio de £10,000. Los casinos de alta gama nos han dicho que estas máquinas no son relevantes para su clientela de alto poder adquisitivo, que puede pagar y está acostumbrada a apostar con apuestas mucho más altas. Los casinos de alta gama no son distintos en la legislación y todos tienen licencias basadas en la Ley de 1968; pero su modelo de negocio es muy distinto en la práctica al de la mayoría de los casinos en Gran Bretaña y las máquinas de juego aportan solo el 1 % de su GGY en comparación con el 20 % o el 30 % en los casinos tradicionales. Los operadores de casinos de alta gama han propuesto una nueva subcategoría de máquinas de juego con un límite de apuesta de 50 £ y un límite de premio de 100 000 £.

90. El punto de vista de la Comisión de Juegos de Azar es que antes de que se permita a los casinos de alto nivel ubicar cualquier máquina de juego con apuestas y premios máximos grandes, se necesitaría más evidencia sobre los controles contra el lavado de dinero y juegos de azar más seguros que podrían implementarse. proporcionar estas máquinas de una manera socialmente responsable, así como una mayor consideración de los métodos de pago, destacando la posición del gobierno sobre el pago sin efectivo de manera más amplia (consulte la [sección 6.3](#)). También notamos que otros casinos en Londres también realizan transacciones con el grupo de clientes de los casinos de alta gama, pero también tienen una base de clientes más amplia, para los cuales esta máquina no está diseñada.

Nuestras conclusiones

91. Si bien el gobierno simpatiza en principio con la idea de una máquina hecha a la medida para casinos de alta gama, habría dificultades prácticas sustanciales para garantizar que solo estuviera disponible en casinos o áreas de casinos donde una máquina de apuestas tan altas no aumentaría sustancialmente el riesgo de daño. Por lo tanto, no tenemos la intención de llevar adelante esta propuesta en este momento.

Terminales electrónicos en casinos

92. Los casinos pueden utilizar terminales electrónicos para ofrecer juegos basados en hechos reales, pero actualmente solo están disponibles los juegos basados en el giro de una rueda de ruleta. Los casinos no pueden ofrecer (excepto en una máquina de juego) juegos de casino virtuales en los que se necesitaría la tecnología de generación de números aleatorios (RNG) (por ejemplo, para replicar las cartas que se reparten en el blackjack o el baccarat). Los terminales electrónicos no cuentan como máquinas de juego y, al igual que las mesas multijugador en vivo, no tienen límites de apuestas y premios, excepto los propios de los operadores.

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

límites de la casa. Las terminales totalmente automatizadas (es decir, vinculadas a una rueda electrónica, es decir, no controlada por un croupier) están sujetas a un límite establecido por la Secretaría de Estado de 40 terminales. Su velocidad (no más de 50 giros en una hora) está mucho más cerca de una rueda de ruleta en vivo que cualquier juego de ruleta en línea o en una máquina de juego. No hay límite en las terminales que son semiautomáticas (vinculadas a una rueda operada por un croupier).

93. A los operadores les gustaría poder adaptar sus terminales existentes para ofrecer una variedad más amplia de juegos de casino electrónicos, usando tecnología RNG. Dicen que esto les permitiría ofrecer juegos con apuestas mínimas más bajas y permitir que los jugadores jueguen a su propio ritmo en lugar del de otros jugadores en la mesa. Los operadores podrían ofrecer juegos de nicho que no justifican una mesa, y los jugadores no tendrían que hacer cola para obtener un lugar en la mesa. Proponen que los nuevos juegos estén sujetos a las mismas medidas de protección del jugador aplicadas al juego existente en los casinos.

94. La Comisión de Juegos de Azar en su [recomendación a la revisión](#) le preocupa que ofrecer juegos en este formato alteraría el equilibrio entre los juegos de mesa en vivo y los juegos electrónicos en el entorno del casino, y que las terminales automatizadas que ofrecen juegos virtuales que dependen del software RNG no estarían sujetas a los controles de apuestas y premios, velocidades de juego o estándares técnicos para cualquiera máquina de juego o juegos de casino. Le preocupa que el riesgo de daño podría aumentar si los juegos de alta volatilidad estuvieran disponibles para jugadores que no estuvieran tan supervisados como los que están en una mesa y sin las salvaguardas que normalmente se aplican a los juegos electrónicos. Su consejo es que los juegos RNG (virtuales) deben estar disponibles solo en máquinas de juego donde el riesgo puede mitigarse a través de límites de apuestas y premios y estándares técnicos (por ejemplo, sobre el establecimiento de límites), especialmente dada la mayor disponibilidad de máquinas B1 para casinos que surge de nuestras propuestas anteriores.

Nuestras conclusiones

95. Habiendo considerado la evidencia en general, y teniendo en cuenta que las terminales se utilizan actualmente para la ruleta y podrían permitir a los jugadores elegir jugar otros juegos de casino con apuestas más bajas que en las mesas, no nos oponemos en principio a permitir una gama más amplia de juegos en estas máquinas, sujeto a las protecciones apropiadas. Si se permitiera una gama más amplia de juegos, sería necesario establecer límites en el número total de máquinas automatizadas para minimizar el impacto de este cambio. Tendríamos que trabajar más para garantizar que se implementaran protecciones sólidas para los jugadores a fin de mitigar cualquier daño, particularmente teniendo en cuenta los problemas planteados por la Comisión de Juegos de Azar sobre las garantías legislativas apropiadas sobre los niveles de apuestas y premios, las velocidades del juego y la capacidad de establecer técnicas estándares

Sujeto a este trabajo adicional, podemos presentar legislación cuando el tiempo parlamentario lo permita.

6.3 Pagos electrónicos

96. El propósito original de las reglas que prohíben el uso de tarjetas de débito en los juegos máquinas era proteger a los jugadores. Se asumió que los juegos de azar en efectivo otorgaban a los jugadores más control sobre su juego al proporcionar interrupciones naturales en el juego para obtener más efectivo, lo que ayudaba a los jugadores a jugar dentro de los límites del presupuesto. La legislación también exige que los cajeros automáticos estén colocados de manera que cualquier cliente que desee utilizarlos deba dejar de jugar para poder hacerlo. Desde que se implementaron estas reglas, el uso de pagos que no son en efectivo ha aumentado considerablemente en toda la sociedad. La solicitud de evidencia preguntó sobre la evidencia sobre los daños o beneficios de permitir pagos sin efectivo para juegos de azar. Recibimos evidencia sobre juegos de azar sin efectivo de parte de operadores, investigadores y grupos de campaña.
97. La presentación intersectorial del Cashless Group citó pruebas de el cambio tecnológico y la evolución del comportamiento de los consumidores en los últimos años para respaldar su argumento de que permitir los pagos sin efectivo cumpliría con las expectativas de los consumidores. Señaló la disminución del uso de efectivo en toda la sociedad, incluidos los informes de la industria financiera que indican que los pagos con tarjeta [representan más del 50% de las transacciones de pago del Reino Unido](#). por primera vez en 2019. También señaló la revisión de Access to Cash que predice una [ausencia casi total de efectivo en el Reino Unido para 2035](#). [The Cashless Group argumenta que](#) el sector terrestre se ha visto afectado negativamente y en desventaja competitiva en comparación con la industria en línea. Hay trabajo en curso en el sector para desarrollar formas de garantizar que el juego sin efectivo tenga controles de juego más seguros, que exploramos más adelante.
98. Los operadores nos dijeron que se necesitaba un cambio para preparar la industria del juego presencial para el futuro, argumentando que la preferencia de los consumidores por los pagos sin efectivo se ha acelerado aún más por el COVID-19, lo cual está respaldado por investigaciones del Banco de Inglaterra . También señalaron evidencia anecdótica que indica una disminución en el uso de máquinas de juego en establecimientos con licencia de bebidas alcohólicas por parte de los asistentes ocasionales a pubs, que ahora pagan con tarjeta pero que anteriormente podrían haber jugado en una máquina con monedas sueltas. Los datos de una empresa nacional de pubs, proporcionados a través de la Asociación Británica de Cervezas y Pubs, muestran la creciente preferencia por los pagos sin efectivo: en 2011, el 72 % de los pagos en los pubs se realizaron en efectivo, pero se redujo al 13 % en 2020. Esto indica que, a menos que los clientes planean activamente llevar dinero en efectivo a un pub para usarlo en una máquina de juego, es poco probable que puedan usar una. Bacta destacó que los pubs ya no dan devolución de efectivo y los cajeros automáticos prácticamente han desaparecido de los pubs, lo que dificulta que los clientes accedan al efectivo para usar en las máquinas.
- También señalaron el costo de reflotar las máquinas, que se ha vuelto más desafiante para los pubs donde los pagos en efectivo no se realizan en la barra.
- Los operadores también mencionaron los mayores riesgos del uso de solo efectivo en las máquinas de juego. En particular, señalan que los locales de juego, como las salas de juegos, se han vuelto cada vez más susceptibles a los robos.

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

99. The Cashless Group reconoció la necesidad de contar con jugadores apropiados protecciones y formas sugeridas en las que se podría introducir la fricción. Las protecciones ya instaladas en las máquinas incluyen mensajes de reproducción segura y límites de tiempo de sesión. El Grupo señaló el alcance de las protecciones futuras, incluidas las transacciones que tardan un tiempo mínimo en completarse (por ejemplo, 30 segundos), la doble confirmación de cada transacción, los depósitos máximos para hacer cumplir las pausas de tiempo y los datos agregados dirigidos por el operador sobre los niveles de gasto y las tendencias de los jugadores.
100. Las presentaciones de los grupos de campaña fueron equilibradas sobre el tema. Algunos reconocieron que los pagos sin efectivo podrían brindar una oportunidad para mejorar la protección de los jugadores en lugares físicos, particularmente si los bancos pudieran complementar los bloques de gastos de juego actuales con la posibilidad de establecer límites de gasto. Una encuesta realizada por GamFam y enviada a la convocatoria de pruebas incluía sugerencias de que los pagos sin efectivo con tarjetas de débito con tarjetas de identificación de clientes podrían aumentar efectivamente el monitoreo en los lugares. Como se señaló en [el Capítulo 1](#), [agradecemos](#) el trabajo que están realizando los bancos y los proveedores de pago para permitir que los clientes controlen mejor sus gastos de juego.
101. También encontramos evidencia que respaldaba la retención de la opción de usar efectivo en los lugares. [Investigación de la Comisión de Juegos de Azar](#) mostró que el 79 % de los jugadores presenciales sienten que pagar en efectivo les ayuda a sentirse en control de sus gastos, el 73 % dijo que hace que sea más fácil realizar un seguimiento de los gastos y el 70 % informó que hace que sea más fácil establecer límites en gastar. Los grupos de campaña también han destacado que muchas personas con problemas de salud mental o con bajos ingresos prefieren usar efectivo para realizar un seguimiento de sus gastos.
102. [El consejo de la Comisión de Juego](#) enfatiza que el juego basado en cuentas podría desempeñar un papel importante en la protección de los consumidores de productos terrestres. También destaca que cualquier movimiento hacia los pagos con tarjeta de débito directamente en las máquinas de juego debería lograr un equilibrio adecuado entre la regulación aplicable a los métodos de pago modernos, los beneficios para el consumidor y la protección de los objetivos de la licencia. Sin embargo, el consejo es que la responsabilidad debe recaer en la industria para demostrar cómo se pueden ofrecer desarrollos sobre pagos sin efectivo de una manera que no aumente el riesgo de daños en el juego o delitos relacionados con el juego, como el lavado de dinero.
103. La Gambling Commission da la bienvenida a la tecnología de pago sin efectivo, como los pagos digitales basados en aplicaciones, que se pueden utilizar para mejorar las medidas de juego más seguras y reducir los riesgos de lavado de dinero. Se han desarrollado aplicaciones que permiten realizar pagos de forma indirecta, desde una cuenta bancaria a la aplicación y luego a la máquina. Las aplicaciones también pueden habilitar la verificación del cliente, capturar el gasto de un jugador en las sesiones de la máquina de juego y permitir a los usuarios establecer sus propios límites o autoexcluirse. Hasta ahora, estas aplicaciones solo se han implementado para su uso en una proporción relativamente pequeña de máquinas de juego, principalmente en

pubs Los datos iniciales de los operadores indican que se realizan relativamente pocas transacciones a través de pagos basados en aplicaciones. Los operadores han dicho que creen que las aplicaciones son útiles para dar a los clientes más opciones en el tipo de pago, pero no son una solución que solucione todo debido a su baja aceptación.

Nuestras conclusiones

104. El caso de la industria para el juego sin efectivo en las máquinas se basa en los cambios en la forma en que la sociedad usa el efectivo y las implicaciones de seguridad para los lugares físicos.

Ha tomado medidas para aumentar las protecciones existentes en las máquinas, así como para explorar formas de generar fricción y medidas de juego más seguras en los pagos sin efectivo. Las aplicaciones podrían ser útiles para incorporar controles de juego más seguros a los pagos sin efectivo, pero reconocemos que es muy probable que esta sea una opción de pago, en lugar de la única alternativa al efectivo. Estamos de acuerdo en que los operadores deben mantener una gama de opciones de pago, incluido el efectivo, para permitir la elección del cliente y garantizar que el daño por juego se mantenga al mínimo.

105. También reconocemos el lugar para los pagos con tarjeta de débito y las oportunidades que brinda otra tecnología para replicar la fricción en el proceso de pago, así como el alcance para la identificación del jugador y el seguimiento del juego.

Por lo tanto, trabajaremos con la Comisión de Juegos de Azar para desarrollar opciones de consulta específicas para pagos sin efectivo, incluidas las protecciones de los jugadores que serían necesarias antes de que eliminemos la prohibición. Una consulta permitirá que la industria responda a cualquier principio y requisitos específicos que el gobierno y la Comisión de Juegos de Azar requieran para garantizar que la introducción de pagos sin efectivo no genere un aumento en el riesgo para los consumidores. Requeriremos cualquier requisito nuevo o adicional para los operadores en relación con los pagos sin efectivo en las máquinas de juego antes de que se levante la prohibición.

6.4 Máquinas de juego y locales de bingo autorizados

Normas sobre máquinas de juego en recintos terrestres

106. La solicitud de evidencia preguntó si se debería cambiar alguna regla para el sector basado en tierra para cumplir con los objetivos establecidos en la Revisión.

En respuesta a esto, recibimos una serie de propuestas de cambios en las reglas que rodean las máquinas de juego en los lugares. Los operadores, las asociaciones comerciales y los fabricantes pidieron que se revisen las reglas sobre las pruebas y la gama de productos permitidos en los lugares. Hemos revisado estas propuestas junto con la evidencia de los daños del juego de máquinas, la evidencia de grupos de campaña y [el asesoramiento de la Comisión de Juegos de Azar](#). Hemos identificado dos áreas de cambio: propuestas para nuevos juegos de máquinas y reevaluación del equilibrio de las máquinas de Categoría B en los lugares, que exploramos a continuación.

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

107. La Comisión de Juegos de Azar llevará a cabo una revisión de los estándares técnicos de las máquinas de juego. La revisión incluirá una evaluación del papel de los límites de sesión en las máquinas de categoría B y C y el papel de las herramientas de juego más seguras. Esta revisión considerará los efectos de cualquier cambio legislativo posterior a la Revisión de la Ley de Juegos de Azar y, cuando corresponda, consolidará el progreso realizado hasta ahora por la industria de forma voluntaria.

Propuestas de nuevos juegos de máquina

108. Varias propuestas de la industria terrestre relacionadas con los conceptos de nuevos juegos de máquinas y categorías de máquinas de juego que actualmente no se ajustan a la normativa existente o a las normas técnicas vigentes. Estos incluían posibles juegos multijugador comunitarios con un elemento de azar, en los que los jugadores competirían entre sí en el mismo evento y que actualmente no están permitidos por las reglas actuales de la Categoría C. También incluyeron una propuesta para un juego de máquina de "entretenimiento con premios" que podría tener un tiempo de juego más largo y apuestas múltiples, lo que tampoco estaría permitido por los límites actuales de apuestas y premios.

109. También recibimos propuestas de la industria para permitir jackpots vinculados en más terrenos sedes basadas. Actualmente, las máquinas de juego solo se pueden vincular en los casinos, y solo las máquinas de subcategoría B1 en las mismas instalaciones, con el premio máximo establecido en el doble que para una máquina de subcategoría B1 no vinculada. Algunos operadores terrestres propusieron que los jugadores en lugares que no sean casinos deberían poder optar por asignar una pequeña proporción de su apuesta a un premio adicional. Este bote de premios estaría disponible solo para aquellos que juegan en las máquinas vinculadas y los premios no excederían el premio máximo normalmente disponible para esa categoría de máquina vinculada. Argumentaron que dado que no proponen aumentar el nivel del premio, no habría cambios significativos en las matemáticas de la oferta de juego para el jugador, pero permitiría una experiencia de cliente más variada.

110. Algunos fabricantes describieron una disminución en la fabricación de máquinas de juego en el Reino Unido, alegando que la falta de capacidad para crear nuevos juegos y máquinas frena la innovación. Argumentaron que la capacidad de crear nuevos juegos de máquinas podría respaldar la cadena de suministro y ayudar a satisfacer las demandas cambiantes de los clientes, mientras que un régimen que permitiera ponerlos a prueba podría ayudar a la industria a defender su introducción más amplia y garantizar protecciones adecuadas para las personas vulnerables a través de conocimientos de la vida real sobre cómo se juegan los juegos.

111. Bacta (la organización comercial de centros de entretenimiento familiar, centros de juegos para adultos, operadores y fabricantes), propuso la prueba en vivo de conceptos para nuevas máquinas para que la industria, la Comisión de Juegos de Azar y el gobierno pudieran recopilar evidencia sobre los posibles daños y mitigaciones del juego. .

Nuestras conclusiones

112. Las propuestas presentadas por la industria para los nuevos juegos de máquinas aún no están completamente desarrolladas y requerirán una mayor exploración con el gobierno y la Comisión de Juegos de Azar. Las reglas sobre apuestas y premios, y los estándares técnicos para juegos de máquinas (resumidos en la [Figura 20](#)), sirven para proteger a los clientes de daños. Por ejemplo, los operadores en ciertas ubicaciones están limitados en cuanto a la cantidad o el tipo de categoría de máquina que pueden ofrecer. No deseamos arriesgarnos a aumentar el daño al introducir nuevos conceptos no probados que no sean por tiempo limitado y con las salvaguardas apropiadas.
113. [El consejo de la Comisión de Juegos de Azar](#) sobre este tema advierte que un nuevo juego de máquina con una apuesta/premio más alto (por ejemplo, el concepto de 'entretenimiento con premio', que podría permitir hasta diez apuestas de £1 cada una en un ciclo de juego) tiene el potencial de atraer a jugadores que daño experimentado previamente en las máquinas de juego B2 (antes del corte de la apuesta) (aunque observamos que las propuestas de la industria no están dirigidas a jugadores individuales en estas máquinas, en teoría podrían usarse como tales). El [consejo](#) de la Comisión también señaló que habilitar un concepto de este tipo en las [máquinas de Categoría C](#) podría conducir potencialmente a que una máquina de juego con apuestas de £10 esté disponible en locales con licencia para bebidas alcohólicas, como pubs, fuera del ámbito regulatorio de la Comisión. La Comisión también expresó su preocupación de que las máquinas vinculadas podrían fomentar un comportamiento de juego más arriesgado y ser motivo de preocupación para los clientes vulnerables, y que tales propuestas deberían explorarse más a fondo.
114. Si bien somos conscientes de los daños potenciales de los nuevos productos de máquinas, reconocemos que estos pueden ser sustancialmente teóricos hasta que se obtenga evidencia sobre sus riesgos prácticos. Una prueba controlada podría permitir a los operadores y a la Comisión probar el efecto de las nuevas máquinas de juego en el comportamiento del juego, recopilar evidencia de daños y proponer medidas de seguridad adicionales (que podrían, por ejemplo, incluir restricciones en el tipo de local en el que se encuentra una máquina vinculada). está disponible), antes de que el gobierno y la Comisión consideren una implementación más amplia.
115. Apoyamos permitir que algunos de los conceptos propuestos en la convocatoria de evidencia se prueben cuidadosamente a través de pilotos planificados bajo ciertas condiciones, con la estrecha participación de la Comisión de Juegos de Azar.
- La Ley de Juegos de Azar de 2005 actualmente no permite pilotos de nuevos juegos de máquinas que sean incompatibles con las disposiciones legislativas sobre apuestas y premios, y no permite subdivisiones de máquinas de juego de Categoría C (a diferencia de las máquinas de Categoría B), que algunas de estos conceptos podrían requerir. Esto requerirá legislación primaria, por lo que proponemos legislar cuando el tiempo parlamentario lo permita.

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

116. Este sería un proceso de dos etapas: primero eliminar las barreras legislativas para la creación de un esquema piloto, incluida la creación de un poder para subdividir la Categoría C, antes de establecer más reglas que establezcan los parámetros de cualquier juicio, que tendrían que ser aprobados por la Comisión de Juegos de Azar.
117. Si el gobierno tuviera la intención de permitir la implementación más amplia de un tipo de máquina de juego después de un juicio, se podría establecer un instrumento legal para crear una nueva subdivisión de la Categoría C. La decisión de proceder con tal legislación secundaria estaría en la discreción de los ministros, y luego sujeto a la aprobación parlamentaria. Una implementación más amplia podría incluir restricciones potenciales, por ejemplo, en la cantidad de máquinas o dónde se pueden ubicar.
118. Actualmente, la Ley prohíbe la vinculación de máquinas de juego que no sean en los locales de los casinos individuales. Si el tiempo parlamentario lo permite, también consideraríamos realizar cambios para permitir pruebas de máquinas vinculadas en lugares que no sean casinos individuales, y para permitir el despliegue de máquinas vinculadas de manera más general (por ejemplo, después de que se haya realizado una prueba y se hayan analizado los datos). De manera similar, este sería un proceso de dos etapas en el que los ministros podrían crear una legislación secundaria que permitiera un despliegue más amplio de juegos de máquinas vinculados a su discreción, y dichas propuestas estarían sujetas a la aprobación del Parlamento.

Máquinas de categoría B en recintos terrestres

119. También recibimos evidencia sobre el saldo actual de la Categoría B y Máquinas de juego de categoría C y D en centros de juego para adultos y locales de bingo autorizados. Actualmente, no más del 20% del número total de máquinas de juego en locales de bingo autorizados y centros de juego para adultos pueden ser máquinas de Categoría B (conocida como la 'regla 80/20'). Esta regla pretende garantizar un equilibrio de máquinas disponibles para uso del cliente, limitando la cantidad de máquinas con apuestas y premios más altos y permitiendo que los operadores más grandes tomen decisiones comerciales sobre la disponibilidad de la máquina, en lugar de depender de límites fijos.
120. Algunas partes de la industria argumentaron que la regla 80/20 no es ya no es adecuado para su propósito y no permite que la industria satisfaga la demanda de los consumidores o se adapte al cambio tecnológico. La organización comercial de bingo proporcionó evidencia de la demanda de los consumidores de máquinas de juego de categoría B en los lugares, además de las máquinas de categoría C y D, particularmente durante los breves descansos en el juego de bingo del escenario principal. Los datos proporcionados a la Bingo Association por uno de sus miembros (una cadena de operadores de bingo) indicaron que el tiempo de permanencia promedio actual del cliente en una máquina B3 en una sala de bingo minorista era de menos de 8 minutos, con una pérdida promedio de menos de £8. Argumentaron que la regla 80/20 puede significar que los operadores tengan que suministrar en exceso otros tipos de máquinas para p

satisfacer la demanda de los clientes de máquinas de categoría B y que relajar la regla 80/20 podría conducir a una reducción en el número total de máquinas.

121. Los operadores de centros de juego para adultos destacaron que las modernas máquinas B3 pueden incorpore medidas de seguridad automáticas, como el tiempo de sesión y los límites de gasto. Para mejorar aún más la seguridad de los jugadores en los juegos de máquinas, las industrias de salas de juegos y bingo se han comprometido a garantizar que las máquinas B3 en todos los lugares permitan a los jugadores establecer sus propios límites de tiempo y gasto, o establecer un límite predeterminado de £ 150/20 minutos. Las funciones de establecimiento de límites ya están disponibles en las máquinas B3 en los locales de apuestas. Muchas de las máquinas heredadas de categoría C y D que aún permanecen en los lugares no tienen estas capacidades. En los últimos años, los operadores también han introducido otras medidas de seguridad mejoradas, incluida la capacitación regular del personal y publicidad de juegos de apuestas más segura. Los operadores destacaron cómo el software y el diseño de la máquina han cambiado desde 2005. Si bien siempre se ha permitido que las máquinas tengan opciones de apuestas múltiples, en la práctica, la mayoría de las máquinas anteriores tenían una apuesta fija establecida. Desde entonces, los productos digitales han facilitado la implementación de múltiples apuestas, lo que permite a los clientes apostar a niveles más bajos que el máximo.
122. Los organismos comerciales que representan al sector de los juegos de azar en tierra han establecido un nuevo código voluntario de diseño de juegos más seguros para máquinas de juego que tiene como objetivo inculcar un conjunto mínimo de estándares para el diseño de juegos terrestres. El código incluye el compromiso de introducir estándares en todos los nuevos productos de tragamonedas terrestres, como garantizar que los juegos de pago en efectivo no atraigan a los niños y que no se celebren los premios por debajo de la apuesta. También se compromete a investigar más a fondo la capacidad de etiquetado de juegos en máquinas multijuego y la visibilidad y prominencia de herramientas y ayuda de juego más seguras.
123. La Asociación de Bingo ha proporcionado pruebas que demuestran que las máquinas no son el principal atractivo para los clientes que visitan un club de bingo minorista. Señaló una [investigación de 2016](#) que encontró que el 28% de los clientes de clubes de bingo minorista que visitaban al menos una vez al mes jugaban frutas o máquinas tragamonedas y la mayoría de los que jugaban estos juegos lo hacían por menos de 30 minutos. Si bien esta investigación tiene ahora casi 7 años, el punto de que el producto principal en los clubes de bingo minoristas es el bingo en vivo y los clientes tienden a jugar en las máquinas en los descansos sigue siendo relevante. La industria del bingo también señaló [las estadísticas de la línea de ayuda de Gamcare](#) que muestran que menos del 1% de las [llamadas](#) son de clientes que juegan bingo o máquinas de juego en un club de bingo minorista.
124. Los operadores también han destacado los costos de energía y operación de las máquinas, señalando que es menos probable que las máquinas más antiguas sean eficientes energéticamente y más propensas a averiarse. Debido a la antigüedad de estas máquinas, los operadores también han informado que se ha vuelto cada vez más difícil adquirir piezas de repuesto y que, en realidad, tienen que sobrestimar las máquinas de menor riesgo más allá de los números requeridos por la regla 80/20 para garantizar el cumplimiento en el evento de una avería de la máquina. Las preocupaciones con respecto a la eficiencia energética son particularmente

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

relevante, con los operadores estimando que los costos han aumentado significativamente en los últimos meses.

125. El [consejo de la Comisión de Juegos de Azar](#) señala ejemplos de operadores

subvertir intencionalmente la regla 80/20 para los juegos de máquinas, por ejemplo, al proporcionar máquinas de Categoría C y D inaccesibles para tener más máquinas de Categoría B, y a su orientación actualizada para los operadores sobre este tema. Algunas autoridades que otorgan licencias también plantearon esto como una preocupación. El [consejo](#) de la Comisión es que el gobierno siempre debe garantizar que existan reglas o medidas claras que aseguren que siempre haya un equilibrio de juegos de máquinas con apuestas más altas y más bajas en los lugares de la calle principal para brindar una elección genuina al cliente y permitir apuestas con apuestas más bajas.

126. Las autoridades otorgantes de licencias cuestionaron si el enfoque de proporción para el juego máquinas sigue siendo un medio eficaz para prevenir daños en locales de bingo con licencia y centros de juego para adultos. La respuesta de la Asociación de Gobiernos Locales indicó que hay casos en los que una autoridad que otorga licencias quisiera imponer límites adicionales a las máquinas en los lugares, pero se les impide hacerlo (como en un local de bingo con licencia en un área económicamente desfavorecida). Sugieren que un nuevo enfoque, como límites específicos o establecidos localmente, sería más efectivo.

Nuestras conclusiones

127. Hemos considerado la evidencia presentada por la industria, las autoridades que otorgan licencias y la Comisión de Juego sobre este tema.

128. La industria ha presentado un caso de que las reglas actuales no cumplen con el cliente demanda, y que tratar de mantener el equilibrio 80/20 provoca una sobreoferta de máquinas dentro de los recintos, muchas de las cuales no son utilizadas por los clientes. Reconocemos que se han realizado algunas mejoras de seguridad para los jugadores en las máquinas de juego modernas de categoría B3 que no se pueden replicar fácilmente en las máquinas antiguas de categoría B3, C y D. Recomendamos encarecidamente a los operadores que continúen mejorando los controles de seguridad de los jugadores en las máquinas B3, por ejemplo, mediante la introducción de controles para alertar al personal cuando un jugador cumple con los límites de gasto o tiempo. También reconocemos los costos, no solo de dar servicio a las máquinas antiguas de categoría C y D, sino también de hacer que las máquinas de categoría C/D (predominantemente sin usar) estén disponibles para cumplir con los requisitos de proporción.

129. Hemos tenido en cuenta que el valor relativo de una participación tiene reducido desde que se introdujo la regla 80/20. La apuesta para las máquinas de categoría C es actualmente de un máximo de £ 1 y se modificó por última vez en 2009; si se hubiera aplicado la inflación, esto (a partir de febrero de 2023) sería de aproximadamente £ 1,43 . La apuesta máxima para las máquinas B3 es de 2 £ y se modificó por última vez en 2011. En febrero de 2023, esa apuesta (si aumenta debido a la inflación) sería

aproximadamente £2.70. Sin un aumento en las apuestas o un cambio en la regla 80/20, los operadores han destacado sus dificultades para afrontar los mayores costos.

130. Concluimos que la regla 80/20 sobre las máquinas de juego en salas de juego y clubes de bingo ya no es necesaria para ofrecer las protecciones al cliente previstas originalmente, y no proporciona un marco viable para que los operadores tomen decisiones comerciales. También ha sido superado por el desarrollo de máquinas digitales de Categoría B con protecciones mejoradas para los jugadores en comparación con las máquinas anteriores de Categoría C y D, aunque reconocemos que hay margen para realizar más mejoras. También notamos que las máquinas B3 ahora también se pueden jugar más fácilmente con apuestas más bajas. Sin embargo, seguimos opinando que es importante mantener una oferta equilibrada de productos de apuestas más altas y más bajas en los locales de juego autorizados. Por ello, proponemos consultar sobre la reducción del ratio de 80/20 (máquinas de categoría B a C/D) a 50/50 (máquinas de categoría B a C/D) en salas de bingo y salas recreativas.

131. Esperamos que esto permita a los operadores reducir la cantidad de máquinas antiguas que consumen mucha energía y que son menos utilizadas por los clientes. Dado el exceso de oferta de máquinas de categoría C y D, esto debería reducir los costos de energía sin reducir significativamente el GGY. También esperamos un pequeño aumento en el número de máquinas de Categoría B, particularmente en locales de bingo con licencia donde los jugadores usan máquinas en breves descansos entre juegos de bingo. El impacto completo se explora con más detalle en [la sección 10 del Anexo A](#). Junto con los cambios en esta proporción, esperamos que los operadores continúen mejorando los controles de seguridad de los jugadores como se describe anteriormente, y trabajen con los reguladores para garantizar el cumplimiento total.

132. Somos conscientes de la opinión de la Comisión de Juegos de Azar y de las autoridades locales de que la regla 80/20 es difícil de vigilar cuando algunos operadores subvierten las reglas intencionalmente, por ejemplo, al ofrecer contenido de juegos en un dispositivo muy pequeño que puede no ser fácilmente accesible para consumidores. Si bien un cambio en la relación no elimina necesariamente estas dificultades, la reducción potencial en el número total de máquinas requeridas podría generar una alternativa más viable, al tiempo que se mantiene un equilibrio de tipos de máquinas disponibles para los clientes. Esperamos que la industria se adhiera estrictamente a esta proporción y estableceremos requisitos detallados en consultas posteriores.

Máquinas de juego en locales con licencia de alcohol

133. La solicitud de evidencia preguntó si había evidencia de que el gobierno debería aumentar moderadamente el umbral en el que las autoridades locales deben autorizar individualmente la cantidad de máquinas de juego de Categoría C y D en establecimientos con licencia de alcohol.

134. Las industrias de juegos de bar y máquinas tragamonedas proporcionaron evidencia sobre esta pregunta. Algunas partes de la industria argumentaron que el sistema para cambiar el juego

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

los números de máquina dentro de los pubs individuales eran burocráticos. También argumentaron que, dado que se trata de un derecho automático, les gustaría ver que el proceso de notificación (que incluye una tarifa prescrita y recursos de personal) se elimine en principio. La industria también argumentó que no se esperaría que el número actual de máquinas en locales con licencia de alcohol aumentara sustancialmente si se aumentara el umbral. Actualmente, menos del 10% de los pubs tienen más de cuatro máquinas y la industria argumentó que no habría aumentos significativos si se cambiaran los derechos automáticos y el proceso actual de notificación y permisos.

135. Las autoridades locales también proporcionaron pruebas a esta pregunta. Algunos de estos las presentaciones señalaron los resultados de [la compra de la prueba de verificación de edad en pubs](#) de juegos de máquinas en Inglaterra y Gales, que fue realizado conjuntamente por la Comisión de Juegos de Azar y las autoridades locales, y encontró una tasa de fallas del 84 % en 2019, y una tasa de fallas del 88 % en pubs en Inglaterra en 2018. Los grupos de campaña también proporcionaron evidencia que vincula un mayor riesgo de juego con el consumo de alcohol.

Nuestras conclusiones

136. Como se establece en [la sección 5.3](#) anterior, reconocemos que algunas cervezas británicas y Los miembros de la Pub Association están tomando más medidas para evitar el uso de máquinas de categoría C por parte de menores en los pubs. Sin embargo, también tenemos en cuenta los resultados de las operaciones de compra de prueba de la British Beer and Pub Association, que son excepcionalmente bajos en comparación con otras áreas del sector y otros productos restringidos por edad.
137. Habiendo considerado la evidencia en general, no creemos que haya justificación para ajustar los umbrales. Reconocemos que las instalaciones con licencia tienen derecho a tener máquinas y que hay costos involucrados en el sistema de notificación. Sin embargo, dada la baja tasa de éxito de las pruebas de verificación de edad y nuestro compromiso de prestar especial atención a los niños (menores de 18 años), adultos jóvenes (18 a 24) y otras personas que pueden ser particularmente vulnerables a los riesgos que plantean los juegos de azar, no creo que sea adecuado ajustar estos umbrales en este momento. La propuesta de incluir disposiciones en el Código de prácticas de máquinas de juego de la Comisión de juegos de azar para locales con licencia de alcohol vinculantes (cuando el tiempo parlamentario lo permita) otorgará al regulador y a las autoridades de concesión de licencias facultades más claras para intervenir en estos casos de incumplimiento.

Productos en locales de bingo autorizados

138. En respuesta a la solicitud de evidencia, el sector del bingo presentó una serie de propuestas de cambios en las reglas que, según argumentaron, podrían equilibrar las libertades de los consumidores con la prevención de daños a grupos vulnerables y más amplios.

comunidades El sector citó evidencia de los beneficios sociales y comunitarios del bingo (particularmente para las personas mayores). Argumentó que el bingo es una actividad de juego de riesgo comparativamente menor. La [revisión de evidencia de daños relacionados con el juego de PHE](#) destacó la evidencia de la Encuesta de salud de que el bingo no remoto (3,3 %) y las apuestas de carreras de caballos en persona tenían las tasas más bajas de juego problemático de todas las actividades no relacionadas con la lotería. Asimismo, el sector del bingo destacó la [investigación de Ipsos MORI para Responsible Gambling Trust](#) (el nombre anterior de GambleAware) en 2016, que descubrió que el 85 % de los participantes juegan al bingo para socializar. La misma investigación encontró que las tasas de apuestas arriesgadas eran más bajas entre los que solo jugaban bingo en comparación con los que jugaban frutas/máquinas tragamonedas y bingo, que tenían las tasas más altas de apuestas arriesgadas.

139. La Asociación de Bingo propuso que se permitiera a los operadores ofrecer una variedad más amplia de juegos, incluidas las apuestas paralelas en un juego de bingo (como es posible actualmente cuando se juegan juegos de bingo en línea). Dijo que las apuestas paralelas en un juego de bingo en el escenario principal podrían permitir a los clientes aumentar sus oportunidades de devolución (por ejemplo, en el color de la bola final, el número de la bola final que se sacará o en qué segmento de la sala el ganador de la casa se sentará).
140. También pidió que se actualicen las condiciones de la licencia para permitir flexibilidad para extender su horas de juego predeterminadas, para permitir la funcionalidad de pantalla dividida para permitir el juego simultáneo de bingo y juegos de máquinas B3 en tabletas en lugares, y para permitir más libertad para ofrecer bingo al aire libre o a través de las redes sociales.
- Los clubes de bingo minorista han destacado que la recuperación de la pandemia del COVID-19 ha sido lenta y frágil debido a la vulnerabilidad de muchos de sus clientes y que las propuestas planteadas por el sector podrían permitir a los clubes modernizarse y ampliar su oferta a los clientes.

Nuestras conclusiones

Bingo de pantalla dividida

141. La Comisión de Juegos de Azar ha destacado que, según las reglas actuales, cuando el contenido de la máquina de juego está disponible simultáneamente con otros juegos en locales terrestres, la terminal debe tratarse como una máquina de juego y, como tal, todos los juegos en el dispositivo (incluido el bingo) debe estar sujeto a los límites de apuesta y premio de la categoría más alta de juegos disponibles en el dispositivo. Además, la terminal solo debe permitir la participación en una actividad a la vez y no debe permitir el juego simultáneo de bingo y máquina.
142. Como se establece en [la sección 1.3](#), la Comisión de Juegos de Azar analizará las reglas de diseño de productos en línea, que pueden incluir la consideración de las reglas sobre el juego simultáneo de múltiples productos. Esto estaría en línea con los resultados de su consulta sobre el diseño de tragamonedas en línea, que identificó los riesgos de daño de la funcionalidad diseñada específicamente para facilitar el juego simultáneo. Estos riesgos

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

incluyen jugar un juego más rápido de lo previsto o gastar más dinero de lo previsto originalmente. Por lo tanto, no creemos que haya una justificación para el bingo de pantalla dividida y los juegos de máquinas B3 en tabletas en los lugares de bingo, debido al potencial de daño con los productos de juego simultáneo.

Extender las condiciones de la licencia para permitir el bingo remoto y al aire libre en los lugares, extendiendo las horas de juego predeterminadas para el bingo

143. Se presentaron propuestas de cambios para permitir el bingo a través de las redes sociales o al aire libre. adelante en el contexto particular de los cierres de COVID-19, para buscar una vía por la cual las salas de bingo podrían continuar operando si ocurrieran más cierres.
- Una licencia auxiliar de bingo solo permite apostar con tecnología remota dentro de las instalaciones. Sin embargo, estamos de acuerdo con el [consejo](#) de la Comisión de Juegos de Azar que la introducción de una disposición que permita a los clubes ofrecer bingo a través de las redes sociales con base en una licencia física correría el riesgo de subvertir la intención detrás de dicha licencia y desdibujar las líneas entre el bingo remoto y el físico. También cabría la cuestión de cómo se lograría la liquidación de resultados y pagos. Por lo tanto, no creemos que exista una justificación para que las instalaciones de bingo con licencia ofrezcan bingo a través de las redes sociales.

144. Los locales de juego con licencia deben ser entornos estrictamente controlados con supervisión adecuada para proteger a las personas jóvenes y vulnerables. Al otorgar una licencia de local, la autoridad que otorga la licencia debe considerar el impacto que el local podría tener en el área circundante, por ejemplo, los riesgos de comportamiento antisocial o de niños que intentan acceder a las instalaciones de juego.
- Permitir que se realicen eventos de bingo al aire libre en un estacionamiento adyacente a las instalaciones del bingo sería problemático, ya que es probable que el límite o el perímetro del área con licencia solo esté delimitado por estructuras temporales o estructuras insuficientes para supervisar completamente el acceso al área. , por ejemplo por los niños. Por lo tanto, existe el riesgo de que no se puedan alcanzar las medidas suficientes para mantener los objetivos de concesión de licencias. Por lo tanto, no tenemos intención de ampliar las disposiciones reglamentarias para permitir eventos de bingo al aire libre.

145. Al ampliar el horario de apertura predeterminado, los locales de bingo con licencia pueden actualmente solicitar una variación de licencia de local que permita al club abrir durante más horas de forma permanente. Si bien hay un desembolso inicial, creemos que esto brinda a los operadores cierta flexibilidad en la apertura nocturna y queda a discreción de las autoridades locales, lo que garantiza que las decisiones se tomen a nivel local.
- Por lo tanto, no nos importa extender las horas de juego predeterminadas para el bingo.

Apuestas paralelas

146. Los operadores de bingo con licencia ya ofrecen oportunidades de premios de bonificación en el juego según las reglas actuales que definen el bingo. Por ejemplo, algunos operadores permiten a los clientes apostar una cantidad adicional a través de una tableta en ciertos números que se están

llamado, con esos números asignados al azar en lugar de elegidos por el cliente. Esto se establece como un juego de bingo, con parte de la apuesta tomada como tarifa para jugar. Otro ejemplo es cuando un cliente paga una apuesta adicional por la oportunidad de ganar un premio mayor si llama a "casa" a un número que se le asignó (disponible tanto en tableta como en papel). Estos juegos adicionales cumplen con las reglas actuales del bingo en el sentido de que requieren la participación en el juego principal del bingo y los números se asignan a los clientes. Si bien el pago por juego puede ser variable, las tarifas de participación crean un bote en las tarifas de premios retenidos en caso de que varios clientes ganen.

147. Debido a que la Comisión de Juegos de Azar requiere que el bingo se juegue en igualdad de juego de azar (es decir, cada tarjeta tiene la misma posibilidad de ganar que otra tarjeta), la industria dice que no hay oportunidad para que los clientes elijan sus propios números (o colores) en lugar de elegirlos al azar.
- También ha argumentado que como los juegos de bingo deben tener una cuota de participación que crea un bote de retención para los futuros ganadores, los operadores se ven limitados a la hora de ofrecer más opciones de apuestas paralelas dentro de su sesión. Ha solicitado la capacidad de ofrecer apuestas secundarias con más opciones para el cliente, por ejemplo, para elegir una apuesta secundaria de una variedad de opciones (como colores, números) y hacer su propia elección de número o color en el que apostar. También le gustaría que los clientes pudieran elegir hacer una apuesta cuando lo deseen en lugar de pagar una cantidad fija de apuestas por adelantado a través de la tarifa de participación.
148. Hemos tomado el [consejo de la Comisión de Juego](#) en cuenta sobre este tema, que describe algunas de las posibles condiciones que podrían implementarse para minimizar cualquier riesgo de apuestas paralelas que conduzcan a una gama más amplia de juegos que pueden no ser adecuados para la disponibilidad de locales de bingo con licencia. Nuestras discusiones con la industria han incluido las posibles mitigaciones que podrían ofrecerse junto con apuestas paralelas para reducir el riesgo de daño. Estos podrían incluir un código de conducta obligatorio, una apuesta máxima o costo para el cliente, limitaciones en el tipo de lugar o juego de bingo donde se pueden ofrecer apuestas paralelas y garantizar que las apuestas se acumulen en el premio hasta que se gane (es decir, para evitar que las apuestas paralelas operen como un juego de banca) para reducir el riesgo de daño.
149. Consideramos que permitir que los locales de bingo ofrezcan apuestas paralelas de manera más flexible o la forma ampliada según lo descrito por la industria, dentro de un conjunto definido de parámetros, les permitiría diversificar su oferta a los clientes y podrían adjuntarse condiciones para reducir el riesgo de daño. Sin embargo, queda más trabajo por hacer, en primer lugar, para definir el alcance de las apuestas paralelas y sus parámetros, y luego considerar si se necesitan cambios legislativos. Proponemos, por lo tanto, trabajar con la Comisión de Juegos de Azar y la industria del bingo para analizar más a fondo las opciones y condiciones bajo las cuales los establecimientos de bingo con licencia podrían estar autorizados a ofrecer apuestas paralelas.

6.5 Autoridades otorgantes de licencias: facultades y recursos

150. Algunas autoridades que otorgan licencias expresaron su preocupación de que sus facultades no fueran suficientes para aplicar las consideraciones locales y dar forma a los juegos de azar en sus áreas locales al tomar decisiones sobre la concesión de licencias. Consideraron que factores como la privación y la delincuencia, así como los factores de salud pública, no tenían un peso significativo en sus procesos de toma de decisiones, y que la razón principal por la que no pudieron limitar el número de locales es por el principio de 'objetivo de permitir' (como se describe en la sección de pruebas anterior).
151. Una opción sugerida por las autoridades que otorgan licencias y la Comisión de Juegos de Azar fue introducir evaluaciones de impacto acumulativo (CIA, por sus siglas en inglés) como se usa en la [Ley de Licencias de 2003](#), que creó las CIA para la concesión de licencias de alcohol. Los CIA toman en cuenta una variedad de información sobre un área local y pueden incluir información como: estadísticas locales de delincuencia, desorden y comportamiento antisocial, estadísticas relacionadas con la salud, quejas de salud ambiental, quejas registradas por la autoridad y evidencia proporcionada por líderes locales o obtenidos a través de consultas locales.
152. Se sugirió que extender el régimen de la CIA a los juegos de azar permitiría las autoridades que otorgan licencias tengan más en cuenta ciertos factores basados en evidencia en su proceso de toma de decisiones y podría permitirles establecer una presunción en contra de otorgar una licencia de locales en ciertas áreas (por ejemplo, donde eso podría socavar los objetivos de la licencia). Esto no significaría que las solicitudes podrían rechazarse sin considerar los méritos de las solicitudes individuales, incluso en esas áreas. Las CIA para la concesión de licencias de alcohol tampoco pueden incluir consideraciones de demanda, lo que sería coherente con [la sección 153\(2\)](#) de la Ley de Juegos de Azar [de 2005](#).
-
153. La Comisión de Juegos de Azar también recomendó que se hicieran algunas aclaraciones y modificaciones técnicas a la Ley de Juegos de Azar de 2005 para confirmar que ciertas facultades se aplican a las autoridades que otorgan licencias y/o a los oficiales de licencias en Escocia como lo hacen en Inglaterra y Gales. Aunque hay una solución disponible para las autoridades que otorgan licencias, y la Comisión de Juegos de Azar ha publicado una [nota de asesoramiento](#) Al establecer esto, la Comisión también recomienda que se modifique la legislación para proporcionar mayor claridad.
154. Como se describió anteriormente, la Ley de Juegos de Azar otorga a las autoridades que otorgan licencias una amplia gama de facultades para evaluar y establecer los riesgos en sus áreas locales, así como la capacidad de adjuntar condiciones a las licencias de locales para gestionar estos riesgos. La intención de la Ley de Juegos de Azar de 2005 es proporcionar a las autoridades que otorgan licencias la capacidad de gestionar los riesgos locales y tomar decisiones utilizando el conocimiento local. Al mismo tiempo, también es importante que las formas en que las autoridades otorgantes de licencias aborden las consideraciones locales en todo el país sean consistentes y sigan los mismos principios marco.

155. La declaración de política es una oportunidad para que una autoridad que otorga licencias identifique y aborde los daños relacionados con los juegos de azar en su área y publique objetivos específicos para una localidad. Estos objetivos pueden informar decisiones y acciones, como adjuntar condiciones a las licencias de locales y exigir a los solicitantes que brinden cierta información como parte de su solicitud, como la proximidad a lugares sensibles o comunidades vulnerables. Aunque las presentaciones a la convocatoria de evidencia sugirieron que las declaraciones de política tienen una importancia limitada cuando se comparan con el 'objetivo de permitir', muchas autoridades de concesión de licencias han tomado medidas significativas para actualizar sus declaraciones de política y aplicarlas al tomar sus decisiones. Por ejemplo, el Ayuntamiento de Westminster publicó recientemente una declaración de política integral que utiliza una variedad de pruebas para especificar aquellas partes de su área de licencias que son particularmente vulnerables a los daños relacionados con el juego. En [el Recuadro 16](#) se incluye más información.
156. Algunas comunicaciones de las autoridades encargadas de otorgar licencias sugirieron que la disposición sobre el "objetivo de permitir" debería eliminarse por completo de la ley. Sin embargo, este cambio desafiaría un principio central de la Ley de juegos de azar, que los juegos de azar deben permitirse cuando sean consistentes con los objetivos de licencia y las reglas establecidas por los reguladores para evitar daños. La Comisión y las autoridades que otorgan licencias tienen amplios poderes para establecer condiciones que requieran que los juegos de azar con licencia se lleven a cabo de una manera que sea consistente con los objetivos de la licencia de mantenerlo justo, abierto y libre de delitos, y proteger a los niños y las personas vulnerables.
157. En Inglaterra, el sistema de planificación también ofrece otra capa de control para la apertura de locales de juego. Esto permite que una autoridad de planificación local (autoridad de licencias) tenga en cuenta una variedad de factores diferentes, como el equilibrio de usos de un área o calle principal. En términos de planificación, los locales de juego individuales en Inglaterra son sui generis (una clase propia), lo que significa que no se pueden abrir nuevos tipos de locales sin un permiso de planificación. Por ejemplo, una oficina no puede convertirse en un centro de juegos para adultos sin el permiso de planificación de la autoridad de planificación, y también necesitará una licencia de local antes de poder abrir. Esto varía ligeramente en Gales, donde las oficinas de apuestas todavía están en la clase de uso A2, y en Escocia, ya que algunas instalaciones de juego están clasificadas como 'Clase 11' y algunas son 'sui generis', pero ambas categorías requieren permiso de planificación de cambio de uso.

Recuadro 16: Nueva política de juego del Ayuntamiento de Westminster Declaración

- El Ayuntamiento de Westminster introdujo recientemente una nueva política de apuestas. La declaración que incluye la designación de varias zonas de vulnerabilidad de juego (GVZ). Los solicitantes deben considerar los riesgos específicos que pertenecen a la zona en la que les gustaría abrir un nuevo local y cómo mitigarán esos riesgos.
- Las GVZ son áreas identificadas dentro del Perfil de área local del Concejo dentro de las cuales el Concejo de Westminster tiene preocupaciones significativas y crecientes asociadas con los riesgos que las instalaciones de juego pueden representar para las personas vulnerables, los niños, el crimen, el desorden o cualquier combinación de estos.
- Se espera que las instalaciones de juegos de azar, ya sean propuestas o existentes, dentro de las GVZ tengan en cuenta la información contenida en el Perfil del área local del Concejo al completar sus evaluaciones de riesgos de juegos de azar locales. El Concejo espera que los solicitantes y los operadores existentes deban cumplir con la política específica de GVZ y esperar un mayor escrutinio por parte del Concejo para garantizar que la operación esté en línea con esa política y los principios de la legislación.
- Se espera que los operadores presten especial atención a los problemas dentro de la localidad y demuestren claramente cómo se mitigarán los riesgos asociados. Los solicitantes deben considerar qué medidas puede implementar el operador de juego dentro de una GVZ para garantizar que los riesgos específicos dentro de la zona no se vean exacerbados por la operación de las instalaciones de juego.
- El Ayuntamiento de Westminster ha identificado siete GVZ dentro de su área local Perfil y los ha designado dentro de su nueva declaración de política. Por ejemplo, el West End (Este) es una GVZ. El nivel general de vulnerabilidad en el área se debe a que tiene el recuento más alto de hombres entre las edades de 25 y 44 años y residentes que reciben paquetes de atención de salud mental. El GSZ también contiene:
 - Propiedades de alojamiento temporal y vivienda asistida para jóvenes adultos que están experimentando la falta de vivienda
 - Un número ligeramente superior al promedio (en comparación con todo el distrito) de personas consideradas “en riesgo”, “en dificultades” o “en crisis” dentro del Rastreador de familias de bajos ingresos
 - Cuatro tiendas de préstamos de día de pago
 - Farmacia que dispensa sucedáneos de opiáceos u ofrece intercambio de jeringuillas
 - Dos casas de empeño
 - Centros de adicciones no residenciales
 - Lugar de reunión de Jugadores Anónimos/GamCare

Nuestras conclusiones

158. El gobierno apoya plenamente a las autoridades que otorgan licencias en su papel como co-reguladores de la Ley de 2005 y aprecia la experiencia local que tienen que guía la regulación de los juegos de azar en sus comunidades. Como se establece en detalle en [la sección 6.1](#), las autoridades que otorgan licencias tienen una amplia gama de poderes existentes con respecto a las solicitudes de licencias y planificación de locales de juego. Al desarrollar sus declaraciones de política, las autoridades que otorgan licencias pueden establecer sus ambiciones para los juegos de azar en su área y esto, a su vez, informa cómo evalúan y deciden las solicitudes para nuevas instalaciones de juego. Es importante que los líderes locales se sientan empoderados para hacer uso de sus poderes existentes al tomar decisiones sobre sus áreas. Buscaremos avanzar en la legislación cuando el tiempo lo permita para que el régimen de licencias de juegos de azar esté más en línea con el de las licencias de bebidas alcohólicas.
159. El gobierno también deja claro que el requisito de 'apuntar a permitir' en [sección 153](#) de la Ley de 2005 no impide la denegación de licencias o la introducción de controles necesarios o deseables para minimizar el riesgo. Este requisito también está sujeto a la orientación emitida por la Comisión, la declaración de política elaborada por la autoridad que otorga la licencia y los tres objetivos de la licencia. Las autoridades otorgantes de licencias también tienen el poder de adjuntar condiciones de licencia y eliminar licencias de locales si es necesario.
160. También reconocemos que las autoridades que otorgan licencias, así como la Asociación de Gobiernos Locales y la Comisión de Juegos de Azar, han solicitado que se introduzcan las CIA. Si bien los poderes existentes, en particular las declaraciones de políticas locales, permiten a las autoridades otorgantes de licencias tener en cuenta factores como la salud pública y la delincuencia, reconocemos que las autoridades otorgantes de licencias se beneficiarían de la introducción de las CIA, en parte porque están familiarizadas con ellas por la concesión de licencias de alcohol, y en parte porque les permite explícitamente considerar el impacto acumulativo de los locales de juego en un área particular. Aceptamos que tiene mérito alinear el régimen de juegos de azar con el alcohol y legislaremos para introducir CIA cuando el tiempo parlamentario lo permita.
161. Los CIA complementarán los poderes existentes al apoyar a las autoridades que otorgan licencias para capturar y revisar regularmente una amplia gama de pruebas, como la densidad de las instalaciones en un área en particular, las estadísticas de salud y criminalidad, y los cuestionarios de los residentes. Una vez publicadas, las CIA colocan parte de la carga analítica en curso sobre el solicitante, ya que el operador tiene la opción de demostrar que sus propuestas no aumentarán el daño en un área en particular. Esto debería ser más personalizado que una evaluación de riesgos y centrarse en detalles particulares identificados por la CIA. Las CIA podrían permitir que las autoridades que otorgan licencias establezcan una presunción contra las nuevas instalaciones en un área en particular, con base en evidencia relacionada con el daño, que puede tomar la forma de 'zonas de alto impacto' identificadas dentro de los límites de la autoridad que otorga la licencia. Esto no impide que la autoridad otorgue una

Capítulo 6: Juegos de azar en tierra

licencia, o permitirles emitir una denegación general de las solicitudes, pero una CIA fomenta la recopilación de más evidencia para evaluar las solicitudes y requiere que el operador demuestre cómo mitigará el riesgo.

162. Prevedemos que las CIA se introducirán utilizando el mismo enfoque que se aplica en la Ley de Licencias de 2003, para la concesión de licencias de alcohol. Esto requeriría la introducción de CIA como un requisito adicional de la [sección 349](#) declaraciones de política, y por lo tanto como una consideración adicional bajo la [sección 153](#) y 'apuntar a permitir'. Las autoridades otorgantes de licencias aún deberán evaluar las solicitudes caso por caso. Las conclusiones de una CIA no eliminarían la facultad discrecional de una autoridad que otorga licencias para otorgar solicitudes de nuevas licencias o solicitudes para modificar licencias existentes, cuando la autoridad lo considere apropiado a la luz de las circunstancias individuales del caso. Es importante tener en cuenta que el enfoque utilizado para los juegos de azar diferirá inevitablemente del enfoque utilizado para el alcohol, sobre todo por la diferencia entre los objetivos de licencia para el alcohol y los juegos de azar.
163. La introducción de CIA requerirá legislación primaria y, antes de su introducción, alentamos encarecidamente a las autoridades que otorgan licencias a hacer pleno uso de sus poderes existentes. Recomendamos que las autoridades que otorgan licencias actualicen sus declaraciones de política utilizando una amplia gama de datos y análisis, incluido el uso de herramientas espaciales y datos de salud pública para identificar áreas vulnerables y establecer su posición en locales de juego adicionales en estas áreas.
164. También recomendamos que las autoridades que otorgan licencias hagan más uso de sus facultades para imponer condiciones a las licencias de locales, como horarios de apertura y medidas de seguridad. Proponemos que esta actividad sea apoyada por un aumento en la financiación, como se describe en nuestras conclusiones a continuación. Las autoridades otorgantes de licencias también deben seguir utilizando la [Guía para las autoridades otorgantes de licencias](#) de la Comisión. que mantiene en revisión, así como los boletines regulares que envía.
165. Cuando el tiempo parlamentario lo permita, también haremos algunos pequeños cambios en la Ley de 2005 para garantizar que ciertas facultades se apliquen a las autoridades y/o a los funcionarios encargados de otorgar licencias en Escocia como se hace en Inglaterra y Gales. Estos son principalmente cambios técnicos y continuaremos trabajando en los detalles de estas enmiendas antes de la introducción de cualquier legislación.

Recursos

166. Las respuestas de las autoridades que otorgan licencias a la solicitud de pruebas se centraron más en los poderes que en aumentar las tarifas máximas que se pueden cobrar por las licencias de locales. Sin embargo, el tope actual para las tarifas de licencia de la autoridad de licencias no se ha actualizado desde 2007, mientras que los costos asociados con las licencias de juego habrán aumentado. Además, nos gustaría alentar a las autoridades que otorgan licencias a hacer un mayor uso de sus poderes en relación, por ejemplo, con el análisis y la aplicación, lo que resultará en un aumento de los costos. La introducción de CIA también puede aumentar aún más el costo para las autoridades que otorgan licencias en el desempeño de sus funciones estatutarias.

Nuestras conclusiones

167. Consultaremos sobre el aumento del límite en las instalaciones de la autoridad de licencias tasas en Inglaterra y Gales. Como parte de la consulta, animaremos enfáticamente a las autoridades que otorgan licencias a que consideren la gama de recursos necesarios para un monitoreo y una aplicación integrales, como TI y capacidad analítica, que pueden no haber sido un requisito necesario o proporcionado cuando se establecieron originalmente las tarifas. Trabajaremos con el gobierno escocés para considerar un cambio de tarifa para las autoridades de licencias escocesas.

Anexo A: Impacto de las propuestas

1. Este anexo describe en un alto nivel los impactos esperados del paquete de medidas en el libro blanco. Las evaluaciones de impacto detalladas de las medidas individuales se publicarán en una etapa posterior cuando sea apropiado y necesario, junto con cualquier consulta detallada sobre temas específicos.

Impacto general en el daño relacionado con el juego

2. Con el fin de reducir los daños relacionados con los juegos de azar, abordamos prácticas y productos cuya evidencia muestra que exacerban los riesgos y ayudan a garantizar que se aprovechen las oportunidades para prevenir daños.
3. Sin embargo, el trastorno del juego y los daños relacionados con el juego suelen atribuirse a interacciones complejas entre múltiples factores. Por lo tanto, no podemos cuantificar directamente la probable reducción del daño relacionado con el juego para las personas o a nivel de la población a partir de este paquete, aunque esperamos revisar esto en futuras evaluaciones de impacto específicas de políticas.
4. Esta dificultad se ve agravada aún más por la disponibilidad de datos y la dificultad de medir los cambios en los daños del juego, como se explora en la introducción de este informe técnico. La Gambling Commission está desarrollando actualmente un [nuevo enfoque para las estadísticas de participación y prevalencia](#). lo que, junto con la política de [la sección 3.5](#) de poner más datos regulatorios a [disposición de los investigadores](#), debería mejorar nuestra comprensión de cómo los cambios en la regulación impactan en el daño.
5. No obstante, tenemos mucha confianza en que nuestras propuestas reducirán el riesgo de pérdidas significativas inasequibles, juegos que están diseñados para ser intensos y publicidad agresiva, que se ha demostrado que contribuyen al daño. Esto beneficia a las personas perjudicadas por el juego, a sus familiares y amigos, y a comunidades más amplias. Dada la forma en que los daños del juego se [distribuyen en la sociedad](#), reducir el [daño del juego](#) es parte de abordar las disparidades económicas y de salud más amplias. Monitorearemos los impactos de estas políticas para ayudar a informar futuras decisiones de políticas.

Impacto general en la industria del juego

6. Debido a que los juegos de azar dañinos tienden a implicar un gasto elevado, es probable que nuestro paquete de medidas para prevenir daños reduzca los ingresos de las empresas de juegos de azar. La industria también correrá con los costos de implementación. Se espera que la reducción de ingresos sea principalmente en línea, en gran parte porque nuestras nuevas medidas aumentan las obligaciones de los operadores remotos de controlar a los clientes que gastan mucho y evitar gastos continuos donde el cliente pueda estar sufriendo daños. Esto se considera con más detalle a continuación.

7. Reconocemos que nuestras propuestas también implican fricciones adicionales y/o incentivos reducidos para algunas personas que están gastando a niveles altos que pueden pagar y que no están siendo perjudicadas. Las propuestas están dirigidas con la intención de minimizar esta consecuencia no deseada y los costos resultantes para la industria, para que sean proporcionales al objetivo de reducir el daño. Estamos seguros de que, en general, es poco probable que la mayoría de los clientes, especialmente la mayoría que gasta en niveles más bajos, se vean afectados negativamente por los cambios que proponemos para ayudar a prevenir daños relacionados con el juego.
8. Nuestra estimación inicial de impacto principal (consulte la tabla a continuación) para propuestas clave que podemos cuantificar, es una caída potencial de entre 3% y 8% en el rendimiento bruto de juego comercial (con una caída en GGY en línea de 8% a 14 % parcialmente compensado por un aumento basado en tierra del 2% al 5%). El rango estimado depende de factores como el cumplimiento y los hallazgos de las verificaciones de riesgo financiero, así como las respuestas de comportamiento a varias reformas donde actualmente tenemos datos limitados disponibles. Nuestro enfoque, metodología y supuestos detrás de estas estimaciones se analizan con más detalle en las siguientes secciones. Los impactos y los costos tienen una referencia en 2022, ya que este es el conjunto de datos GGY de juegos de apuestas de año completo más reciente disponible. Estas estimaciones también están sujetas a cambios luego del desarrollo de los detalles de la política a través de próximas consultas.

Figura 24: Descripción general de los impactos estimados en la industria a partir de medidas clave que podemos cuantificar en esta etapa (millones de libras esterlinas)

A lo largo de este anexo de impacto, las cifras superiores a 2,5 millones de libras esterlinas se redondean al millón de libras esterlinas más cercano y las cifras superiores a 20 millones de libras esterlinas se redondean a los 5 millones de libras esterlinas más cercanas.

Medidas políticas clave	Mínimo*	Máximo
Protecciones en línea: controles de riesgo financiero	-380	-710
Protecciones en línea: límite fijo de apuesta de tragamonedas de £ 8.50 (punto medio de consulta)	-135	-185
Impacto general en línea (% de GGY en línea)	-515 (-8,0%) -895 (-13,9%)	
Más Máquinas Categoría B en Casinos		25
Permitir apuestas deportivas en casinos	7	0.7
Permitir crédito de casino de gama alta	115	60
Aumentar el límite de edad de las máquinas tragamonedas de categoría D de retiro a 18 años	-0.9	-3
Impacto general basado en la tierra (% de GGY basado en la tierra)	186 (5,3%)	83 (2,4%)
Impacto general cuantificado (% de todos los impactos comerciales GGY)	-329 (-3,3%) -812 (-8,2%)	

(fuente: análisis de DCMS basado en valores de 2022)

* El escenario mínimo en esta tabla es el conjunto de suposiciones que conduce a la menor caída general de GGY

Anexo A: Impacto de las propuestas

9. Debido a la falta de datos, no hemos podido estimar el impacto de algunas propuestas clave. Esto incluye cambios realizados recientemente que aún no han entrado en vigor, como las nuevas reglas sobre interacción con el cliente (en el [capítulo Protecciones en línea](#)), y cambios que se llevarán a cabo en el futuro, como la revisión de las reglas de diseño del juego ([sección 1.3](#)) o el intercambio de datos sobre clientes de alto riesgo ([sección 1.2](#)). Creemos que estos son de una magnitud menor que los efectos considerados anteriormente, y esperamos que las próximas consultas específicas de políticas amplíen la base de evidencia para respaldar una evaluación de impacto detallada.

Impacto de los controles de riesgo financiero

10. Si bien los detalles clave se determinarán a través de un próximo Consulta de la Comisión, es probable que nuestra propuesta de controles de riesgo [financiero \(sección 1.2 anterior\)](#) tenga un impacto significativo en GGY en línea.
11. Nuestra metodología para estimar la caída de GGY debido a los cheques se basa en la siguientes tres métricas:
- cuántas cuentas se verían afectadas por los cheques en nuestra propuesta umbrales, y el GGY aportado por esas cuentas
 - cuánto GGY se deriva del gasto que ocurre antes del cliente alcanza nuestros umbrales de verificación propuestos
 - caída esperada en GGY debido a la reducción del gasto por encima de un umbral de verificación (considerando suposiciones razonables sobre cuántos cheques señalarían inquietudes y el comportamiento probable del cliente en respuesta a los cheques)
12. Los datos subyacentes a nuestro modelo son las tablas de datos producidas como parte de los [Patrones de Juego \(PoP\)](#) investigación. Nos basamos en esta investigación para modelar volúmenes de diferentes tipos de juegos de azar en diferentes niveles y luego los multiplicamos para reflejar el tamaño total del mercado de juegos de azar en línea de Gran Bretaña. Usamos esto como los mejores datos disponibles, pero somos conscientes de que algunas características del mercado han cambiado desde 2019 (por ejemplo, nuevas protecciones para jugadores). Además, aunque la investigación de PoP se basa en una muestra grande (alrededor de 139 000 cuentas), el hecho de que provenga de 7 operadores de "alto impacto" significa que no representará perfectamente al sector en su conjunto. Por ejemplo, 5 de los 7 operadores se centran en las apuestas, por lo que el conjunto de datos de PoP da cuenta de los operadores que proporcionan el [86 % de las apuestas en línea en Gran Bretaña, frente al 38 % de los juegos en línea.](#)
13. Nuestro enfoque para modelar el impacto GGY de esta propuesta de política es el siguiente:
- Si bien los cheques propuestos afectan a una minoría de cuentas, afectan a aquellos que actualmente proporcionan una gran parte de GGY (como se establece en la tabla a continuación). Sin embargo, muchas personas simplemente completarán los controles y no se plantearán inquietudes, por lo que para esas personas (siempre y cuando

no muestran otros signos de daño) el gasto no necesariamente disminuiría. Esto se debe a que ni el gobierno ni la Comisión de Apuestas establecerán un límite general sobre el porcentaje de ingresos que un cliente puede apostar.

Figura 25: Proporción estimada de cuentas sujetas a diferentes controles y la proporción estimada de pérdidas en línea que contribuyeron en 2019/20

tipo de cheque	Activadores propuestos (GC consultará sobre propuestas refinadas)	% de cuentas registradas primero año	% de pérdidas en línea en 2019/20 debido al gasto por encima de los factores desencadenados
Vulnerabilidad financiera	£ 125 en el mes	c.20%	c.73%
	£ 500 en el año		
Verificación de gastos mejorada	£ 1,000 en 24 horas	c.3%	c.43%
	£ 2,000 en 90 días		

Fuente: Gambling Commission (Solicitud de datos de la industria); [Datos resumidos detallados de patrones de juego](#)

- Tras las discusiones entre las agencias de referencia crediticia (CRA), el ICO y la Gambling Commission, así como la evidencia sobre la cobertura de las CRA y su provisión de herramientas similares a otros sectores, asumimos que las CRA u otros proveedores pueden proporcionar servicios financieros "sin fricciones". verificaciones de vulnerabilidad para todos los clientes en los umbrales más bajos. De manera similar, asumimos que las CRA pueden proporcionar cheques mejorados sin fricciones para el 80% de los clientes que alcanzan los umbrales de verificación de gastos mejorados, con la mitad del resto sujeto a cheques semiaceptables (por ejemplo, banca abierta) y la otra mitad (10% de todos aquellos que alcanzan los umbrales más altos) sujeto a comprobaciones desagradables. Clasificamos cosas como proporcionar recibos de pago o extractos bancarios manualmente que inevitablemente conllevan una tasa de incumplimiento más alta como "cheques desagradables". Finalmente, descontamos los cheques ya establecidos en los operadores de juego. Varios operadores presentaron información sobre sus enfoques actuales para prevenir los juegos de azar inasequibles, que a menudo ya implicaban algún tipo de vulnerabilidad financiera y controles mejorados (aunque activados en diferentes umbrales). Cuando estos se superponen con nuestras propuestas, los hemos compensado del impacto, porque en tales casos nuestras propuestas no equivaldrían a una nueva carga adicional. Observamos que los controles de algunos operadores se han vuelto más sólidos en el período transcurrido desde que presentaron nuestra solicitud de evidencia y, en muchos casos, la disponibilidad de controles de riesgo financiero sin fricciones puede reducir el impacto negativo en GGY de las medidas de protección del jugador (por ejemplo, cuando los operadores ya están solicitando documentos bancarios). Nuestro modelo para estimar la reducción del gasto de los diferentes tipos de cheques se establece a continuación:

Anexo A: Impacto de las propuestas

Figura 26: Supuestos de modelado para verificaciones de vulnerabilidad financiera para el 20 % de todas las cuentas que superan el umbral de pérdida propuesto

Indicadores	de resultado de vulnerabilidad financiera	% de cuentas revisadas	Reducción media de GGY para cuentas anteriores Umbral de VF	Reducción general de GGY arriba Umbral de VF *
Verde	Ninguno	75% – 87%	0%	0%
Ámbar	suave	10% – 20%	26% – 55%	2,6% – 11,0%
Rojos	Severo	3% – 5%	55% - 88%	1,5% – 4,5%
Total				4,1% – 15,4%

* Reducción general = [% con ese resultado] x [Reducción para esa cohorte]

Figura 27: Supuestos de modelado para controles de gastos mejorados para el aprox. 3 % de las cuentas que superan el umbral de pérdida propuesto

tipo de cheque	% de cuentas (por encima de los umbrales ESC)	No Respuesta (NR)	% encuestados con preocupaciones aumentó**	GGY medio reducida por cuenta sin respuesta o preocupaciones	Reducción de GGY encima del umbral ESC* por
Agradable	80%	0%	25%	51% – 83%	10,2% – 16,5%
Semi Agradable	10%	10% – 30%	25%	51% – 83%	1,7% – 3,9%
Desagradable	10%	50% – 80%	0%	51% – 83%	2,6% – 6,6%
Total					14,4% – 27,1%

* Reducción general = [Cuentas en el alcance] x [reducción media] x (NR + (1 – NR) x [Inquietudes planteadas])

**Basado en datos de la encuesta Patterns of Play

- Las reducciones de 4.1% a 15.4% para cheques FV (ver Figura 26) de _____ el gasto entre el FV y los umbrales de cheques mejorados y del 14,4 % al 27,1 % para los cheques mejorados (consulte la Figura 27) se aplican luego a la cantidad de gasto en cada nivel de acuerdo con los datos de Patrones de juego para brindar una reducción general de GGY de cheques de circunstancias financieras 6% a 11% (£380 millones a £710 millones). • Esto difiere

significativamente de la experiencia actual reportada por algunos operadores individuales donde sugieren que la mayoría de sus GGY por encima de los umbrales de control mejorados se pierden debido al alto incumplimiento de las solicitudes de datos. Creemos que alcanzar las tasas de cumplimiento más altas

establecido en la tabla anterior y, por lo tanto, menores GGY disminuyen, es factible porque:

- i. Las verificaciones de antecedentes habilitadas por CRA traerán mucha menos fricción y no interrumpa el viaje del cliente.
 - ii. Los controles serán obligatorios en todos los operadores (por lo que los clientes no pueden evitarlos por completo utilizando un operador diferente como lo harían en la actualidad).
- Además, los operadores recibirán una cantidad sustancial de los ingresos gastados por los clientes antes de que se alcancen los umbrales de verificación, e incluso en el caso de que se encuentren algunos signos de riesgo, es posible que los clientes aún puedan gastar en juegos de azar (incluso potencialmente con otros operadores). , aunque no a los niveles inasequibles que de otro modo podrían haber alcanzado.

14. Hay una serie de advertencias a tener en cuenta con respecto al impacto GGY de esta propuesta:

- Los jugadores en línea suelen apostar en varias cuentas, y esto es particularmente cierto para los jugadores más comprometidos. Por lo tanto, es posible que algunas personas tengan varias cuentas que se verían afectadas por nuestras propuestas. No tenemos datos suficientes para incluir esto en nuestras estimaciones.
- De manera relacionada, es probable que haya algunas interacciones entre los controles financieros y el sistema propuesto para compartir datos sobre clientes de alto riesgo ([sección 1.2](#)), ya que los controles financieros se incorporarán a la evaluación más amplia de los operadores sobre el riesgo de daño de un cliente. No podemos predecir hasta qué punto el intercambio de datos influirá en el impacto de los controles financieros en esta etapa, ya que los detalles clave de implementación aún están sujetos a consulta (por ejemplo, los datos compartidos y los desencadenantes para compartirlos). Sin embargo, para efectos de este análisis, hemos asumido que un SCV evita cualquier gasto con otro operador cuando se aplica una restricción. Esto puede conducir a una sobreestimación de la reducción general de GGY remotos.
- Esta estimación se obtuvo modelando la aplicación de nuestra propuesta en un solo año de datos sobre el gasto de los jugadores. Como tal, refleja esencialmente el primer año de implementación. No podemos predecir hasta qué punto cambiará el impacto de nuestras propuestas en los años siguientes, ya que esto dependerá de los detalles de implementación que se determinarán a través de la consulta de la Comisión de Juegos de Azar, como si los clientes que ya han "pasado" un control deben ser reevaluado

Impacto del límite de apuesta fijo para tragamonedas en línea

15. El GGY de las tragamonedas en línea fue de **£3.000 millones en 2021/22**. Nuestro enfoque para modelar la reducción de GGY a partir de un límite de participación en línea ([sección 1.3](#)), incluidos los datos utilizados y las suposiciones clave, se establece a continuación. Tenga en cuenta que los detalles significativos están sujetos a consultas futuras y los supuestos de modelado razonables aquí no deben tomarse para indicar la preferencia del gobierno por resultados de políticas particulares en esta etapa.

- Utilizamos la solicitud de datos de la Comisión de Juegos de Azar a los operadores en abril 2021 (validado con datos anteriores de 2018 de [un informe encargado por GambleAware](#)) para [determinar los patrones de apuestas actuales](#). Esto cubre 3.95 mil millones de giros en juegos de tragamonedas en línea e informa cómo se distribuyeron en diferentes umbrales monetarios (consulte la [Figura 28](#) a continuación).

Figura 28: % de giros de tragamonedas en línea por valor de giro

Límite de ranura	% de todos los giros por encima del umbral
> 2 £	4,4%
> 5€	1,0%
> 10 libras esterlinas	0,3%
> 15 libras esterlinas	0,2%

Fuente: Gambling Commission, datos proporcionados por la industria

- Para los fines de este anexo, hemos asumido un límite de participación fijo de todos los clientes de £ 8,50, que es el punto medio del rango de límites que consultaremos para adultos de 25 años o más en el verano de 2023.
- Modelamos el impacto de GGY sobre la base de un Retorno al jugador típico de las tragamonedas en línea del 95 % (el porcentaje de dinero apostado en un juego que teóricamente debería devolverse a los jugadores con el tiempo).
- Hemos tratado de tener en cuenta los posibles ajustes en el comportamiento de los jugadores en respuesta a estar limitados a apuestas más bajas de las que de otro modo hubieran elegido jugar. Estos incluyen extender la duración de la sesión (para apostar la misma cantidad total), gastar en diferentes productos, migrar a productos en el sector físico, dejar de jugar en el sector con licencia por completo o ajustar los patrones de apuesta. A los fines de esta evaluación, asumimos que entre el 15 % y el 30 % de los ingresos restringidos por los límites de las tragamonedas se gastan en otros juegos de casino en línea. También permitimos (en circunstancias limitadas cerca de los límites de las tragamonedas) que algunos juegos de tragamonedas restringidos se compensen parcialmente con apuestas de tragamonedas alternativas por debajo del nuevo límite de un cliente. Por ejemplo, entre las personas que querían apostar £ 9 pero están

bloqueo para apostar más de £ 8.50, nuestro caso de impacto mínimo asume que la mayoría simplemente colocará una apuesta de £ 8.50 en su lugar.

16. Con base en el enfoque anterior, nuestra caída estimada de GGY de un valor fijo de £ 8.50 el límite de apuesta de las tragamonedas es de £135 millones a £185 millones (4% a 6% de las tragamonedas en línea GGY). Un análisis de sensibilidad más detallado de los ajustes de comportamiento de los jugadores a los límites de apuesta de las tragamonedas formará parte de una evaluación de impacto formal posterior.

Impactos del sector terrestre

Máquinas de juego de categoría B en casinos

17. Según los datos del Consejo de Apuestas y Juegos, actualmente hay 137 licencias de casino activas que se originan en la Ley de Juegos de 1968 que están limitadas a un máximo de 20 máquinas de juego de Categoría B. Los 10 casinos más pequeños (aquellos con menos de 300 metros cuadrados de área de juego) usan casi todo su derecho a Máquinas de Categoría B (con un promedio de 16,9 máquinas de un máximo de 20). Sin embargo, el espacio de juego en el casino promedio es de 784 m² (3,1 veces más grande que los 10 casinos más pequeños). Si incluso los casinos más pequeños están ejecutando en su mayoría su asignación completa de 20 máquinas de manera rentable, es probable que haya una demanda significativa sin explotar en los casinos más grandes para más máquinas.
18. Nuestras propuestas para hacer que la regulación sea más consistente proporcionarían un máximo de 80 máquinas, sujeto a una proporción de una mesa de juego por cada cinco máquinas de juego, para los casinos de 1968 que cumplan con los requisitos mínimos para el espacio total de juego y el espacio que no es de juego de un casino pequeño de la Ley de 2005. Los casinos de la Ley de 1968 que no cumplan con estos requisitos de tamaño también podrán beneficiarse de máquinas adicionales en forma proporcional a su tamaño. Utilizando los datos sobre la cantidad de máquinas actualmente en los casinos y la información proporcionada en una solicitud de respuesta de la industria, estimamos que esto podría aumentar la cantidad de máquinas de Categoría B en el estado actual de los casinos nacionales de 2800 a 5400.
19. En la actualidad, las máquinas de categoría B en los casinos [producen ingresos de 181 millones de libras al año](#). Dados los probables rendimientos marginales decrecientes cuando un casino ya tiene al menos 20 máquinas, estimamos que las máquinas adicionales podrían aumentar el GGY en £25 millones a £65 millones (14% a 36% del GGY de máquinas de categoría B del casino). La estimación se forma utilizando las cuentas publicadas de los operadores y los datos de la Comisión de Juegos de Azar sobre la aceptación de máquinas existentes y la utilización del espacio de la sala del casino.

Crédito de casino para visitantes internacionales de alto poder adquisitivo

20. Antes de la pandemia de COVID-19, un promedio del 60 % de las apuestas en un pequeño grupo de casinos de alta gama se financiaba con cheques extranjeros (que ascendían a

Anexo A: Impacto de las propuestas

102 millones de libras esterlinas de GGY de personas de alto patrimonio neto), con el fin de satisfacer las expectativas de los clientes que no residen en el Reino Unido en términos de comodidad y evitar los costos de cambio de divisas. Otros casinos de Londres también usan este método, y uno informa que en un año típico, el 48% del dinero total intercambiado por fichas se acepta a través de cheques internacionales.

La Ley de juegos de azar de 2005 prohíbe que los casinos físicos ofrezcan crédito, pero pueden aceptar pagos mediante cheques sin fecha posterior.

Si los cheques internacionales desaparecen del uso común o los bancos ya no los aceptan, entonces (a menos que se introduzcan los nuevos arreglos crediticios propuestos) los jugadores se verían obligados a financiar todas sus apuestas por adelantado en libras esterlinas.

21. En los casinos de alta gama, hay una retención de la casa relativamente baja, por lo que normalmente, un gran parte de las apuestas regresan al jugador como ganancias. En un ejemplo ilustrativo (basado en una solicitud de respuesta de pruebas de la industria sobre un tipo de juego), frente a £ 1 millón apostado, el operador podría tomar £ 80,000, con £ 920,000 regresando como ganancias al jugador. Según el acuerdo actual que usa cheques, el jugador extranjero paga tarifas de transferencia de divisas solo contra las £ 80,000 una vez que se liquidan al final de la visita. Sin cheques ni crédito, el cliente tendría que cambiar el millón de libras esterlinas completo a la llegada o tal como estaba apostado, y las 920.000 libras esterlinas a la salida.

Las tarifas de intercambio típicas del 0,5 % al 1 % (si el casino las negocia en grandes transferencias) significaría que el costo del intercambio representaría del 12 % al 25 % además de GGY, y proporcionaría un desincentivo sustancial para apostar en estos casinos, ya que opuesto a otras jurisdicciones.

22. Un número cada vez mayor de bancos ya se está negando a cobrar cheques grandes en el extranjero, y algunas jurisdicciones en el extranjero ya han dejado de ofrecerlos. Si bien aún no es imposible hacer negocios con cheques extranjeros, hacerlo es cada vez más difícil y costoso y, a más largo plazo, es probable que los cheques extranjeros desaparezcan por completo como mecanismo de pago. Mientras tanto, es probable que la prevalencia de individuos de alto patrimonio neto con talonarios de cheques y dispuestos a realizar transacciones de esta manera continúe disminuyendo. Los ingresos financiados por cheques (102 millones de libras esterlinas en 2017, última cifra disponible) son, por tanto, precarios y se requiere esta medida para salvaguardarlos. Nuestra evaluación de impacto supone que entre el 50 % y el 100 % de este monto puede sostenerse como resultado de agregar la línea de crédito (es decir, £60 millones a £115 millones GGY al inflar GGY a los precios de 2022 y redondearlos a los £5 millones más cercanos). No hemos asumido que ofrecer facilidades de crédito aumentará el GGY, aunque es posible que dicha política haga que los casinos que atienden a este tipo de clientes sean más atractivos a nivel internacional y ayude a impulsar el GGY por encima de los niveles previos a la pandemia.

Menores impactos de GGY en los juegos de apuestas terrestres

23. Los cálculos detrás de los impactos GGY más pequeños restantes se exponen más brevemente a continuación:

- Límite de edad de la máquina de categoría D: £ 0,9 millones a £ 3 millones GGY reducción

Los sitios operados por miembros de Bacta ya tienen una prohibición voluntaria para que los menores de 18 años usen estas máquinas, por lo que han sido excluidos del cálculo de caída de GGY. Dado que las máquinas de categoría D son las máquinas con apuestas y premios más altas en las que los menores de 18 años pueden jugar legalmente, es probable que atraigan de manera desproporcionada a ese grupo de edad. Por otro lado, dado que las personas de 10 a 17 años solo representan el 9% de la población británica (con ingresos disponibles muy por debajo de la mediana de la población), es poco probable que contribuyan con más de la mitad de los ingresos de la categoría D en estos sitios. Esto nos lleva a sugerir límites de sensibilidad entre el 15 % y el 50 % de GGY de los sitios afectados.

- Apuestas deportivas: aumento de £0,7 millones a £7 millones de GGY

Los pocos casinos que ya ofrecen apuestas deportivas derivaron el 0,2 % de su GGY de esta fuente en el pasado, pero los datos más recientes muestran que representa el 0 % de su GGY. Sin embargo, la industria ha declarado que su investigación indica una fuerte demanda de los clientes de instalaciones de apuestas en los casinos. Por lo tanto, hemos formado una estimación de rango en torno a estas cifras, con un límite inferior del 0,1 % y un límite superior del 1 % (para permitir la posibilidad de una transformación estructural en el mercado con las apuestas deportivas en los casinos convirtiéndose en una opción ampliamente reconocida entre consumidores y, por lo tanto, mucho más frecuentes). Este aumento de GGY se ha aplicado a todos los casinos de la Ley de 1968 (que ahora podrán ofrecer apuestas deportivas). Observamos que también puede haber una pequeña reducción en las apuestas deportivas en línea debido a que esta medida provoca que el gasto se desplace.

Impactos no cuantificados

24. Para dos propuestas clave donde no hemos podido cuantificar el impacto

debido a evidencia limitada, hemos hecho inferencias razonables en su lugar. En primer lugar, se espera que la relajación de la relación 80/20 que restringe el equilibrio de las máquinas de categoría B y categoría C y D en los lugares de bingo y sala de juegos aumente el GGY y reduzca los costos de energía. La evidencia de Bingo Association y Bacta sugiere que el saldo actual de las máquinas de juego no satisface la demanda de los consumidores; existe un exceso de demanda de máquinas de categoría B y un exceso de oferta de máquinas de categoría C y D (particularmente en máquinas con licencia).

Anexo A: Impacto de las propuestas

locales de bingo donde los jugadores usan máquinas en breves descansos entre juegos de bingo). Tras la relajación de la proporción, esperamos que la cantidad de máquinas de categoría C y D disminuya a medida que los lugares retiren predominantemente las máquinas sin usar. Con base en la información proporcionada por Bingo Association y Bacta, estimamos que una proporción de 1:1 reduciría la cantidad total de máquinas de juego en los locales de bingo y salas de juegos entre 10 000 y 12 000. Usando un costo de energía estimado por máquina de aproximadamente £ 1,600 por año, esto podría resultar en un ahorro de energía anual aproximado de £ 16 millones a £ 19 millones. Dentro de esta reducción, tenemos en cuenta un aumento en el número de máquinas de categoría B de apuestas más altas en locales de bingo con licencia para satisfacer la demanda de los consumidores. No hemos cuantificado el impacto de las proporciones de las máquinas resultantes en el GGY general debido a la evidencia limitada sobre cómo los jugadores cambiarán su comportamiento en respuesta. Dado el exceso de suministro informado de máquinas de categoría C y D actualmente, no esperamos que la eliminación de máquinas reduzca significativamente GGY o restrinja la capacidad de los clientes para usar las máquinas que desean. Esperamos que el aumento de las máquinas de categoría B en las instalaciones de bingo con licencia para satisfacer la demanda de los consumidores probablemente aumente el GGY.

25. También analizamos el impacto de eliminar la prohibición del uso directo de tarjetas de débito en las máquinas de juego una vez que la Comisión de Juegos de Azar apruebe y ordene mayores protecciones para los jugadores. Esperamos que esta medida aumente el GGY, o al menos proteja el GGY que, de lo contrario, se perdería a medida que el Reino Unido se acerca a una sociedad sin efectivo. [Finanzas del Reino Unido](#) encontró que los pagos con tarjeta representaron más del 50% de las transacciones de pago del Reino Unido en 2019. La revisión de [Access to Cash](#), un estudio independiente encargado por el organismo que administra la red de cajeros automáticos del Reino Unido encuentra que el uso de efectivo podría caer a solo el 10 % de todos los pagos para 2035. Es probable que la máquina de juego GGY, que fue de 1800 millones de libras esterlinas en 2022, continúe disminuyendo si las máquinas de juego no pueden ofrecer métodos de pago sin efectivo. Ya hay evidencia de una disminución constante en términos reales desde 2014, con la máquina GGY siendo superada por la inflación en aproximadamente un 40%. La industria también ha señalado que tratar con efectivo cuesta más para los operadores que los pagos con tarjeta.

Impacto económico y fiscal de la reforma del juego

26. [Consultoría Económica NERA](#), la [Fundación del Mercado Social \(SMF\)](#) y otros estudios han evaluado los posibles efectos de desplazamiento de las reformas del juego. Parte del dinero que no se gasta en juegos de azar (por ejemplo, debido a las restricciones para evitar pérdidas inasequibles) se destinará a otros sectores económicos que pagan impuestos y generan más puestos de trabajo por millón de libras gastadas que los juegos de azar en línea. Sin embargo, el dinero también podría destinarse a actividades que no pagan impuestos en el Reino Unido (incluidos los pagos en el extranjero y la economía informal) y una parte podría ingresar al mercado negro de juegos de azar, donde los operadores ilegales no pagan impuestos y tienen protecciones más débiles para los jugadores. Los modelos NERA y SMF explícitamente no permiten esto

"fuga". Sin embargo, incluso si hiciéramos suposiciones pesimistas sobre las fugas, es probable que el desplazamiento reduzca materialmente el impacto económico y fiscal negativo de la caída de los ingresos fiscales por juego en línea.

27. Además, [la Oficina para el Mejoramiento de la Salud y las Disparidades](#) (sobre la base del informe de PHE) ha estimado que el costo directo para el gobierno de los daños causados por el juego es de 413 millones de libras esterlinas al año. El [Instituto de Investigación de Políticas Públicas](#) estimó que el exceso de costos fiscales incurridos por el estado como resultado de las personas que son jugadores con problemas es de entre £260 millones y £1.100 millones por año. Instituto [Nacional de Investigaciones Económicas y Sociales](#) también se publicaron recientemente estimaciones de los costos fiscales asociados con los daños derivados de los problemas con el juego. Si bien es probable que estos diversos informes sobreestimen y subestimen varios aspectos del costo fiscal, es probable que nuestras reformas generen ahorros a través de la reducción de los problemas con el juego y los costos asociados con los daños. Sin embargo, varios de estos factores son difíciles tanto de predecir como de medir.

Impactos de las carreras de caballos

28. Según un estudio presentado por la British Horseracing Authority como parte de la convocatoria de pruebas, la industria de las carreras tiene ingresos directos superiores a 1470 millones de libras esterlinas y realiza una contribución anual total a la economía del Reino Unido (incluidos los efectos inducidos) de 4,1 libras esterlinas. mil millones. El gobierno aprecia el valor del sector de las carreras, que es el [segundo deporte más importante del Reino Unido en términos de asistencia, ingresos anuales y empleo.](#) y una parte importante de la economía rural.
29. Una serie de presentaciones a nuestra convocatoria de pruebas destacaron la relación entre las carreras de caballos y los juegos de azar, incluida la importancia de la tasa de apuestas de carreras de caballos para mantener el deporte. En particular, la industria de las carreras ha expresado su preocupación por el impacto de los controles de riesgo financiero en los ingresos por impuestos. Los corredores de apuestas pagan el impuesto sobre las apuestas de carreras de caballos en función del 10 % del rendimiento bruto del juego de los clientes en Gran Bretaña, que apuestan en carreras en Gran Bretaña, ya sea en línea o en tiendas de apuestas. Un estudio de consultoría encargado por la industria de las carreras y compartido con DCMS después de la convocatoria de pruebas concluyó que en 2022 el impuesto representa alrededor del 6 % de los ingresos totales de las carreras de caballos. Además del impuesto, se estima que el 17% de los ingresos totales de las carreras de caballos en 2022 provino de los asistentes a las carreras, el 11% de los derechos de los medios, el 4% del patrocinio y el resto invertido por los propietarios (40%) o de la cría (22%).
30. Hemos estimado los impactos de nuestras protecciones contra riesgos financieros en línea en las carreras de caballos utilizando los supuestos que se describen a continuación. Como no hemos podido calcular los costes probables de otras reformas, no hemos podido analizar el impacto probable de todo el paquete de medidas en las finanzas de las carreras.

Anexo A: Impacto de las propuestas

- Estimamos una reducción en las apuestas de carreras de caballos en línea GGY (768,5 millones de libras esterlinas en 2021/22) según la Comisión de Juegos de Azar) del 6 % al 11 % (esto supone una reducción igual de GGY en todos los productos de apuestas y juegos en línea de las comprobaciones de riesgo financiero).

31. Además del impacto directo sobre la tasa de una reducción en la industria de las apuestas

Gross Gambling Yield, también hemos asumido que puede haber un impacto en los ingresos de las carreras por patrocinio de apuestas y derechos de los medios, ya que los ingresos de los operadores se reducen. Sin embargo, nada en la Revisión afecta la capacidad de los operadores para patrocinar carreras y se mantendrá el incentivo para promocionar y diferenciar sus productos. La transmisión de carreras de caballos en vivo es un producto clave para las casas de apuestas y los operadores en línea, y lo seguirá siendo. Por lo tanto, para calcular la caída de ingresos tanto para los medios como para el patrocinio, hemos estimado los impactos en cadena de las protecciones contra riesgos financieros (asumiendo que los ingresos que no provienen de Gran Bretaña o que no están en línea permanecerán constantes).

32. Estas suposiciones nos llevan a estimar los impactos en [la Figura 29](#) a continuación.

La industria brindó una estimación de ingresos anuales totales de 1470 millones de libras esterlinas en 2022. Nuestro impacto estimado incluye una caída del 6 % al 11 % en el componente en línea del impuesto y, junto con otros efectos, asciende a una reducción de entre el 0,5 % y 1% de los ingresos totales de la industria de carreras:

Figura 29: Impactos de las carreras de caballos de las medidas del libro blanco

Área de reducción de ingresos	Mínimo <small>(millones de libras esterlinas)</small>	Máximo <small>(millones de libras esterlinas)</small>
Tasa de apuestas de carreras de caballos	5	8
Derechos de los medios	3	6
Patrocinio	0.4	0.9
Total	8.4	14.9

Fuente: DCMS

33. El gobierno se ha comprometido a revisar el impuesto sobre las apuestas de carreras de caballos para 2024, y ahora estamos comenzando ese proceso. Reconocemos la importante contribución que hacen las carreras a la cultura deportiva británica y su particular importancia para la economía rural británica y estamos ansiosos por garantizar un nivel adecuado de financiación para el sector. Consideraremos el caso de las medidas propuestas por el sector, como incluir carreras en el extranjero en el alcance del impuesto y/o aumentar el nivel general de contribución y/o basar el cálculo en la cantidad bruta apostada en lugar de GGY.

34. La Horserace Betting Levy Board posee alrededor de £29 millones en fondos reservados. Estos podrían usarse para mitigar cualquier brecha de financiamiento mientras se introducen cambios en los impuestos. La fluctuación de la tasa también es algo normal, ya que el rendimiento fluctúa significativamente según el rendimiento de la casa de apuestas.

Evaluación del impacto de las igualdades

35. Las evaluaciones de impacto de las igualdades formales se publicarán según sea necesario dentro de futuras evaluaciones de impacto. Sin embargo, somos conscientes de las consideraciones generales de igualdad, que es importante tener en cuenta en esta etapa.

Datos demográficos de los jugadores, los jugadores con problemas y la fuerza laboral del juego

36. Según el conjunto de datos [Patterns of Play](#) de NatCen, la participación en el juego es distribuida de manera más o menos uniforme entre los diferentes deciles del Índice de privación múltiple. Sin embargo, [PHE](#) informan que el juego nocivo es más frecuente en personas desempleadas que viven en zonas más desfavorecidas. Según los datos de [Patterns of Play](#), el gasto total en juegos de azar en línea es un 43 % más alto en el decil más desfavorecido que en el decil menos desfavorecido, y es un 73 % más alto específicamente en productos de juegos (que generalmente son de mayor riesgo).
37. Es más probable que los jugadores sean hombres que mujeres. 57% de los hombres en comparación con el 51% de las mujeres había participado en alguna actividad de juego en los 12 meses anteriores según [Health Survey England \(2018\)](#). En los [patrones de juego de NatCen conjunto de datos para los juegos de azar en línea](#), los hombres representan el 74% (sobre una base ponderada) de los jugadores en línea cuyo género se registró. En línea, los hombres gastan más en apuestas (54 % del gasto en juegos de azar), en comparación con las mujeres que prefieren los juegos (83 % del gasto). Los jugadores masculinos en línea gastaron en promedio un 81 % más que las mujeres y, según la [revisión de evidencia de PHE](#), los hombres son más propensos a ser jugadores problemáticos (0,8%) que las mujeres (0,1%).
38. Como se analizó en la introducción, la [revisión de evidencia de PHE](#) datos combinados de la Encuesta de salud (Inglaterra) en 2012, 2015, 2016 y 2018, y destaca niveles más altos de problemas con el juego entre adultos jóvenes en comparación con edades más avanzadas, según el Índice de gravedad del juego problemático (PGSI). Los hombres jóvenes de 16 a 24 años y de 25 a 34 años tienen más probabilidades de experimentar conductas de juego problemáticas y de riesgo que otras cohortes.
39. El [ESP](#) La [revisión](#) también encontró que "una pequeña cantidad de evidencia sugiere que la etnia puede influir en la participación en el juego y algunas etnias pueden estar asociadas con problemas con el juego", pero no pudo sacar ninguna conclusión firme. Estudios para autoridades locales en [Westminster](#) y [Newham](#) sugirió que los [daños del juego pueden ser más frecuentes en áreas étnicamente diversas](#) (aunque al igual que con la revisión de PHE, la evidencia no es concluyente).

Anexo A: Impacto de las propuestas

40. Según [las estadísticas de la industria DCMS](#) (septiembre de 2022), el juego la fuerza laboral es relativamente diversa (9% de minorías étnicas, 16% con alguna discapacidad), y la mayoría de estas personas están empleadas en el sector basado en la tierra en todo el país. No esperamos que nuestras propuestas resulten en cambios adversos significativos en la fuerza laboral.

41. Nuestras propuestas buscan apoyar la igualdad. En la medida en que algunos juegos de azar los daños son más frecuentes dentro de ciertas características protegidas (por ejemplo, los jóvenes y, potencialmente, ciertos grupos étnicos) y también entre los grupos socioeconómicamente desfavorecidos, nuestras propuestas para reducir los daños deben tener un impacto positivo en la igualdad. No tenemos conocimiento de ningún efecto de igualdad adverso significativo de estas medidas.

Anexo B: Solicitud de respuestas de evidencia y la base de evidencia

1. La convocatoria de pruebas de 16 semanas duró del 8 de diciembre de 2020 al 31 de marzo de 2021.

Este anexo ofrece una descripción general de las respuestas que recibimos y las otras fuentes de evidencia que consideramos. En el Anexo E se incluye una lista de organizaciones e individuos que presentaron presentaciones por escrito (y se pueden nombrar).

Presentaciones escritas

2. Durante el período de 16 semanas, DCMS recibió casi 16,000 presentaciones por escrito. Estos se pueden dividir ampliamente en 3 categorías:

- Evidencia original o personalizada de organizaciones, individuos o grupos que respondieron a título personal (p. ej., experiencia personal de daños en el juego) o profesional (p. ej., investigadores), enviadas por correo electrónico directamente a DCMS y normalmente en respuesta a las preguntas formuladas en la convocatoria de pruebas.
- Evidencia de miembros del público que enviaron sus respuestas a través de la organización de la campaña 38 Grados.
- Campañas coordinadas sobre temas individuales, normalmente en forma de cartas con plantilla.

3. La distribución de las presentaciones escritas en estas categorías se proporciona a continuación.

Todas estas presentaciones se han considerado durante el desarrollo de este documento técnico.

Figura 30: Solicitud de presentación de pruebas escritas por categoría

Categoría	Número de envíos
Envíos personalizados directos a DCMS	404
Miembros del público coordinados por 38 Grados	14,937
Campañas de temas específicos	631
Total	15,972

Envíos personalizados directos a DCMS

4. La mayoría de las pruebas sustantivas, la información y los datos proporcionados a la Revisión se incluyeron en las presentaciones 404 que se prepararon en respuesta a la solicitud de pruebas y se enviaron directamente a DCMS. Estos provenían de una amplia gama de encuestados (Figura 31) y variaban desde cartas breves que describían

Anexo B: Solicitud de respuestas de evidencia y la base de evidencia

experiencias de juego (tanto buenas como malas), hasta análisis completos que respondían a cada pregunta que abarcaba cientos de páginas.

Figura 31: Convocatoria de pruebas escritas a medida por tipo de encuestado

Tipo de encuestado	Presentaciones	%
Locutor/Anunciante	8	2,0%
La caridad se centró principalmente en cuestiones no relacionadas con el juego.	12	3,0%
Resolución de conflictos	3	0,7%
Servicios financieros	3	0,7%
Envíos individuales/público	162	40,1%
Industria	57	14,1%
Experiencia personal/Campaña/Creación de conciencia	19	4,7%
Gobierno local, administraciones descentralizadas, otros relacionados con el gobierno	14	3,5%
Grupos de Investigación de Mercado	4	1,0%
Miembros del parlamento (incluso en nombre de los electores)	32	7,9%
grupos parlamentarios	2	0,5%
Casa pública	3	0,7%
Grupo religioso	6	1,5%
Investigador/Académico	20	5,0%
Deporte y Carreras	18	4,5%
Empresa tecnológica (fuera del sector del juego)	4	1,0%
tanque de pensamiento	3	0,7%
Sindicatos	2	0,5%
Proveedor de tratamiento	8	2,0%
Otro	24	5,9%
Total	404	100,0%

Anexo B: Solicitud de respuestas de evidencia y la base de evidencia

5. Un poco más de la mitad de los encuestados directos eran individuos. Algunas de las respuestas de estas personas se proporcionaron en plantillas distribuidas por organizaciones benéficas o de campaña en un esfuerzo por facilitar el compromiso de la experiencia personal con la convocatoria de evidencia. Hubo un equilibrio relativamente parejo en las respuestas de los individuos entre aquellos que compartían sus propias historias de daño o las de sus seres queridos y pedían protecciones más estrictas en general, y aquellos que argumentaban que la intervención estatal de mano dura (particularmente controles de riesgo financiero onerosos) arruinaría su disfrute de la vida. una actividad de ocio. Una pequeña minoría pidió una prohibición total de todas las actividades de juego, pero este sentimiento no fue generalizado.
6. La siguiente categoría más grande de encuestados fueron las partes interesadas parlamentarias, incluidos tanto los grupos parlamentarios como los miembros individuales de ambas cámaras. Además de las cartas de parlamentarios individuales (muchas de las cuales transmitían la correspondencia de los electores), recibimos presentaciones detalladas de dos grupos parlamentarios; la APPG sobre daños relacionados con el juego y Peers for Gambling Reform. El All Party Betting and Gaming Group no hizo una presentación colectiva, pero los miembros individuales proporcionaron pruebas de forma independiente.
7. 22 organizaciones se clasificaron como 'otros', lo que incluye firmas legales, asociaciones de tiendas de conveniencia y organismos profesionales. Estas organizaciones generalmente hicieron presentaciones específicas que se concentraron en aspectos únicos de la política de solicitud de evidencia y juegos de azar que se superponen con sus intereses.
8. 18 organismos deportivos y de carreras proporcionaron presentaciones específicas sobre aspectos de la convocatoria de pruebas que se superponían con su deporte, principalmente en publicidad y patrocinio.
9. Activistas, organizaciones benéficas y grupos/apoyo de pares con experiencia personal proporcionaron una serie de presentaciones valiosas y de gran alcance. Estamos particularmente agradecidos con aquellos que compartieron la evidencia de su propia experiencia de daño para informar las deliberaciones de la Revisión, ya que brindan una perspectiva personal importante. En general, pedían restricciones más estrictas sobre los juegos de azar para evitar daños relacionados con los juegos de azar.
10. La industria del juego hizo 57 presentaciones, provenientes de organismos comerciales (por ejemplo, el Consejo de Juegos y Apuestas, Bacta, la Asociación de Bingo y el Consejo de Loterías), así como de empresas individuales. Algunos de estos incluían información de los clientes, como encuestas. Si bien todas las presentaciones de la industria reconocieron la necesidad de actualizar el marco regulatorio y presentaron evidencia útil para considerar, algunas describieron propuestas de reformas mucho más desarrolladas que otras.

Anexo B: Solicitud de respuestas de evidencia y la base de evidencia

11. Los investigadores y académicos compartieron una serie de pruebas útiles, incluidos algunos análisis nuevos de datos de publicaciones anteriores para respaldar específicamente la consideración de preguntas en nuestra convocatoria de pruebas.
12. Finalmente, los proveedores de tratamiento, en particular los médicos del NHS y los especialistas en tratamiento del juego del tercer sector, proporcionaron 8 presentaciones.
13. No tenemos la intención de publicar en su totalidad todas las presentaciones a la convocatoria de pruebas, ya que varios de los encuestados facilitaron información de forma confidencial. Sin embargo, cuando la evidencia es pertinente para el desarrollo de políticas, se han incluido extractos convenientemente anónimos en todo el libro blanco.

Presentaciones de miembros del público a través de 38 Grados

14. 38 Degrees es una organización de campañas en línea. Envío 4 preguntas (o variantes de ellas) de nuestra convocatoria de pruebas con cuatro preguntas adicionales relacionadas con el juego a 1,25 millones de sus miembros, incluidas personas de todos los distritos electorales del Reino Unido. Las preguntas fueron:

- ¿Cree que se debería prohibir la publicidad de juegos de apuestas?
- ¿Cuáles son los beneficios o perjuicios causados por permitir juegos de apuestas con licencia? operadores para anunciar?
- ¿Qué evidencia hay sobre los daños o beneficios de los operadores con licencia?
¿Poder hacer ofertas promocionales, como giros gratis, bonificaciones y hospitalidad, ya sea dentro o por separado de los esquemas VIP?
- ¿Le gustaría que aumentaran los límites de edad para jugar?
- ¿Cuáles son las pruebas, si las hay, de que se necesitan protecciones adicionales para los adultos más jóvenes (por ejemplo, los que tienen entre 18 y 24 años)?
- ¿Existe alguna evidencia adicional en esta área que el gobierno deba considerar, incluso en relación con grupos particularmente vulnerables?
- ¿Tiene experiencias personales en lo que respecta a los daños de
¿juego? ¿Puedes contarnos un poco más?
- ¿Algún otro comentario?

15. 14.937 personas proporcionaron respuestas. Luego, estos se recopilaron y enviaron a DCMS en una hoja de cálculo. A pedido de los empleados de 38 Degrees, los funcionarios de DCMS acordaron tratar las presentaciones individualmente en lugar de como una sola presentación colectiva sobre la base de que las respuestas representan intentos de buena fe por parte del público de proporcionar evidencia sustancial en respuesta directa a las preguntas en nuestro llamado a pruebas.

Anexo B: Solicitud de respuestas de evidencia y la base de evidencia

16. Por esta razón, las presentaciones de miembros del público que llegaron a través de 38 Degrees representaron el 94 % de todas las presentaciones de la convocatoria de Act Review para presentar pruebas por volumen. Sin embargo, observamos que estos encuestados no son necesariamente representativos del público en general, ya que todos son miembros de una sola organización de campaña, y los aproximadamente 15 000 encuestados se seleccionaron a sí mismos dentro de esa cohorte. Además, observamos que estas respuestas individuales son mucho más cortas y, por lo general, no brindan tanta evidencia detallada como las presentaciones enviadas directamente a DCMS.
17. En general, las presentaciones de los miembros de 38 Degrees demostraron una visión generalmente negativa de los juegos de azar. Por ejemplo, el 97,5 % de los encuestados expresó su opinión de que se debería prohibir toda la publicidad de juegos de apuestas, mientras que el 83,2 % de los encuestados dijo que les gustaría ver que los límites de edad para los juegos de apuestas aumentaran por encima de los 18 años.

Campañas específicas

18. Durante el período de solicitud de pruebas, también observamos una serie de presentaciones de miembros del público que vinieron como parte de campañas coordinadas sobre varios temas específicos. Estos eran normalmente en forma de plantillas, aunque a veces cartas personalizadas. Si bien estos a menudo cubrían problemas que se habían planteado en las presentaciones directas consideradas anteriormente, los clasificamos en campañas en las que la redacción utilizada en cada presentación era casi idéntica. Hubo 631 respuestas a la solicitud de evidencia que provinieron de 5 campañas identificables.

- **Football Index:** Una campaña que se enfocó en el colapso de BetIndex Ltd (los proveedores de Football Index), solicitando una investigación independiente de las circunstancias del colapso y compensación para los clientes. El colapso ocurrió en las últimas semanas del período de presentación de pruebas.
- **Enfield:** una campaña que planteó inquietudes sobre la apertura de un Centro de juegos para adultos en Enfield, afirmando que se requerían más poderes para las autoridades locales.
- **Apuestas especializadas:** esta campaña hizo una distinción entre las diferentes formas de juego y destacó que las apuestas "expertas" deben considerarse de manera diferente a las "no especializadas".
- **Contra la publicidad de juegos de apuestas:** una campaña que destaca los daños de la publicidad de juegos de apuestas y pide que se termine.
- **Carreras de caballos y asequibilidad:** una campaña que planteó preocupaciones sobre el impacto potencial de los onerosos controles de riesgo financiero en la viabilidad de las carreras de caballos.

Anexo B: Solicitud de respuestas de evidencia y la base de evidencia

Figura 32: Desglose de envíos recibidos como parte de una campaña

Tipo de encuestado	Envíos	% de envíos de campaña
Índice de fútbol	476	75,4%
AGC de Enfield	98	15,5%
Apuestas hábiles	14	2,2%
Contra la publicidad del juego	27	4,3%
Carreras de caballos y asequibilidad	dieciséis	2,5%
Total	631	100%

Otras fuentes de evidencia

19. Además de las presentaciones escritas enviadas a DCMS, hemos considerado otras fuentes de evidencia. En primer lugar, estamos agradecidos con la Comisión de Juegos de Azar por brindar [asesoramiento formal](#) sobre las cuestiones en el ámbito de la Ley de Revisión, de conformidad con sus deberes en virtud del [artículo 26](#) de la Ley de Juegos de Azar de 2005. El consejo refleja los propios puntos de vista de la Comisión y sus reflexiones sobre las respuestas a la solicitud de evidencia del gobierno que se compartieron con los funcionarios de la Comisión de Juegos de Azar.
20. Además, los ministros y funcionarios llevaron a cabo una serie de reuniones deliberadamente equilibradas para garantizar que las partes interesadas clave tuvieran la oportunidad de ampliar la información proporcionada en las comunicaciones escritas. En el período comprendido entre la apertura de la convocatoria de pruebas el 8 de diciembre de 2020 y la publicación, los ministros responsables de la Revisión de la Ley de Juegos de Azar tuvieron más de 100 reuniones con las partes interesadas sobre cuestiones de juegos de azar. Esto se complementó con cientos de reuniones a nivel oficial con las partes interesadas. Los ministros y funcionarios de otros departamentos también han tenido una serie de reuniones con las partes interesadas del juego.
21. También hemos considerado una variedad de publicaciones importantes que, si bien no específicamente parte de la revisión de la ley, tienen una clara relación con ella, por ejemplo, la [revisión de evidencia de PHE](#) que se acordó como seguimiento de la Revisión de Máquinas de Juego 2016-18, y la [Revisión Independiente de la Regulación de BetIndex Ltd.](#) También [ha habido una serie de informes importantes de grupos de expertos y grupos parlamentarios que han contribuido al discurso de los juegos de azar en los últimos años.](#) En particular, estamos agradecidos con el Comité Selecto ad-hoc de la Cámara de los Lores sobre [el impacto social y económico de los juegos de azar](#), y hemos considerado toda la evidencia presentada directamente a ese comité y sus recomendaciones en nuestras deliberaciones. También hemos considerado una amplia gama de literatura académica y de otro tipo sobre el daño del juego y la prevención del daño del juego, incluido el material producido en otras jurisdicciones y publicaciones desde el período de solicitud de evidencia.

Anexo C: Acrónimos y definiciones

Acrónimos

Centros de juegos para adultos ('AGC')	Local recreativo, con acceso restringido a mayores de 18 años.
Disputa Alternativa Resolución ('ADR')	Un sistema fuera de los tribunales para resolver disputas entre empresas y consumidores, por ej. entre los operadores de juego y los consumidores.
Anti-Dinero Lavado ('AML')	Acciones y procesos que los operadores implementan para ayudar a prevenir el lavado de fondos ilegítimos, de acuerdo con las Regulaciones de Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y Transferencia de Fondos (Información sobre el Pagador) de 2017, la Ley de Activos del Crimen de 2002 y la Ley de Terrorismo de 2000 .
Cliente adeudado Diligencia ('CDD')	El requisito de recopilar información sobre un cliente para que el operador evalúe la medida en que el cliente expone el negocio a riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, de conformidad con las Regulaciones de lavado de dinero, incluida la identificación del cliente, la verificación de la identidad del cliente, y evaluar y recopilar información sobre el propósito y la naturaleza prevista de la relación comercial.
Cliente mejorado Debida diligencia ('ECDD') cheques	Medidas que deben aplicar los operadores de casinos en los casos en que exista un alto riesgo de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo. Estas también deben ser realizadas por cualquier operador que desee dar de alta a sus clientes en un esquema de Cliente de Alto Valor o VIP.
Entretenimiento familiar Centros ('FEC')	Sala recreativa recreativa, con juegos para familias y niños.
Apuestas con cuotas fijas Terminal ('FOBT')	Las máquinas de juego B2 también se conocen como terminales de apuestas de probabilidades fijas (FOBT). Tipo de máquina electrónica ubicada en locales de juego con licencia que ofrecen una variedad de juegos, como la ruleta electrónica.

Anexo C: Acrónimos y definición

Juegos de azar brutos Rendimiento ('GGY')	Se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula ($a + b - c$), donde (a) es el total de las cantidades que se pagarán al licenciatarario en concepto de participaciones en el período correspondiente en relación con las actividades autorizadas por el licencia, (b) es el total de cualquier importe (excluido el impuesto sobre el valor añadido) que, de otro modo, corresponderá al titular de la licencia en el período correspondiente directamente en relación con las actividades autorizadas por la licencia, y (c) es el total de cualquier importe que será deducido por el licenciatarario en concepto de provisión de premios o ganancias en el período correspondiente en relación con las actividades autorizadas por la licencia.
Cliente de alto valor (HVC/VIP) esquemas	Un programa de marketing que atiende a consumidores más comprometidos o que gastan más. Estos suelen ser personalizados, lo que implica un contacto más regular con un representante de servicio al cliente e incentivos/ incentivos de alto valor que se adaptan a las preferencias del cliente.
Código de la industria para Socialmente responsable Publicidad ('IGRG Código')	Un código de prácticas de la industria, propiedad de Industry Group for Responsible Gambling (IGRG), que brinda a los operadores de juegos de azar una variedad de medidas para mejorar la responsabilidad social de la publicidad. La Comisión de Juego LCCP establece que los operadores deben seguir el código de la industria.
Conozca a su cliente ('KYC')	El requisito de recopilar suficiente información sobre un cliente para que el operador evalúe los riesgos de cumplimiento asociados con las transacciones con ellos y para detectar cuándo están lavando activos delictivos.
Condiciones de licencia y Códigos de Práctica ('LCCP')	Los requisitos y reglas que todo licenciatarario debe cumplir para ser titular de una licencia de la Comisión de Juegos de Azar.
Autoridades de concesión de licencias	Estas son las autoridades locales de Inglaterra y Gales, y las juntas de concesión de licencias de Escocia. Estos son reguladores locales, cuyo trabajo es regular el juego localmente, de acuerdo con las circunstancias locales.
Licencia funcional personal ('PFL')	Una licencia de la Comisión de Juegos de Azar para personas involucradas en juegos o manejo de efectivo en relación con juegos de azar en un casino con licencia. Una lista de roles que deben tener esta licencia está disponible en el sitio web de Gambling Commission .

<p>Personal Licencia de gestión ('LMP')</p>	<p>Una licencia de la Comisión de Juegos de Azar para personas responsables de ciertas actividades en operadores de juegos de azar con licencia. Una lista de estas actividades está disponible en el sitio web de la Comisión de Juegos de Azar.</p>
<p>Problema de juego Índice de gravedad ('PGSI')</p>	<p>Una herramienta de detección ampliamente utilizada entre la población general que mide el número de jugadores con problemas, jugadores de riesgo moderado y jugadores de bajo riesgo en una población. Los individuos autoevalúan su comportamiento de juego durante los últimos 12 meses calificándose a sí mismos en una escala de cuatro puntos frente a nueve preguntas. Cuando se suman las puntuaciones de cada elemento, es posible obtener una puntuación total que oscila entre 0 y 27. Una puntuación de PGSI de 8 o más representa un jugador con problemas.</p>
<p>Técnico Remoto Estándares ("RTS") o Normas técnicas para máquinas de juego</p>	<p>Los requisitos de la Comisión de Juegos de Azar en torno a las características del juego, los avisos en pantalla y el funcionamiento general de la máquina, incluida la medición. Estos estándares permiten la equivalencia entre diferentes tipos de tecnología y no especifican productos o tecnologías de propiedad. Los regímenes de prueba para estos estándares permitirán estándares internacionales equivalentes.</p>
<p>Investigación, educación y tratamiento ('RET')</p>	<p>A menudo se usa para describir los arreglos que brindan o apoyan la investigación sobre la prevención y el tratamiento de los daños relacionados con el juego, los enfoques de prevención de daños y el tratamiento para las personas perjudicadas por el juego. A veces también se denomina "investigación, prevención y tratamiento".</p>

Definiciones

Adtech	Tecnología de publicidad digital, incluidas las herramientas y los servicios que utilizan los anunciantes en línea para orientar los anuncios a determinados usuarios en función de sus datos demográficos o historial de navegación, o bien para excluir a determinadas audiencias de una campaña publicitaria (p. ej., asegurarse de que los clientes de GB no vean anuncios de un operador de juegos de apuestas que no sea titular de una licencia de la Comisión de Juegos de Azar).
Juego de riesgo (riesgo moderado o riesgo bajo según lo define el PGSI)	Personas que suelen ser jugadores de riesgo bajo o riesgo moderado (según el PGSI), lo que significa que pueden o no haber experimentado consecuencias adversas por su juego.
Criptoactivos	Activos digitales que utilizan técnicas criptográficas para generar un medio de intercambio. Los ejemplos incluyen criptomonedas, monedas de servicios públicos, tokens de seguridad y tokens no fungibles.
Daño relacionado con el juego / daño relacionado con el juego	Los daños relacionados con el juego son los impactos adversos del juego en la salud y el bienestar de las personas, las familias, las comunidades y la sociedad.
Caja de botín	'Caja de botín' se refiere a un tipo de función de videojuego que se puede comprar o adquirir a través del juego. Se caracterizan por un mecanismo de recompensa aleatorio. Los jugadores pueden abrirlas para tener la oportunidad de ganar un artículo aleatorio, pero obtendrán algo. Los elementos suelen ser cosméticos o mejoran la experiencia de juego.
Token no fungible ('NFT')	Un identificador digital único que se registra en una cadena de bloques y se utiliza para certificar la propiedad y/o la autenticidad de un activo digital en particular.
problema con el juego	Jugadores que han experimentado consecuencias adversas por su juego y pueden haber perdido el control de su comportamiento (Ferris et al 2001).

Cuerpos

Autoridad de Normas Publicitarias ('COMO UN')	El regulador independiente y no legal de la publicidad en todos los medios.
Betting and Gaming Council ('BGC') Organismo comercial que representa a la industria de apuestas y juegos en el Reino Unido.	
Comercio británico de catering de diversiones Asociación ('Bacta')	Organismo comercial que representa a la industria de las máquinas recreativas y de juegos en el Reino Unido.
Autoridad Británica de Carreras de Caballos ('BHA')	La Autoridad Británica de Carreras de Caballos es responsable del gobierno, la administración y la regulación de las carreras de caballos y de la industria de las carreras de caballos en general en Gran Bretaña.
Comité de Práctica Publicitaria ('CAP') y Comité de Difusión de Prácticas Publicitarias ('BCAP')	Comités formados por actores de la industria publicitaria encargados de establecer los códigos de conducta en torno a la publicidad en los diferentes sectores y canales de comunicación. Los códigos son administrados por la ASA.
Autoridad de Competencia y Mercados ('CMA')	El regulador legal de la competencia del Reino Unido.
Liga inglesa de fútbol ('EFL')	La liga de clubes de fútbol profesional de Inglaterra y Gales.
Autoridad de Conducta Financiera ('FCA')	El regulador legal independiente para la industria de servicios financieros del Reino Unido.
Servicio de Defensoría Financiera ('FOS')	Un servicio de ombudsman con facultades legales que ayuda a resolver disputas entre consumidores y empresas de servicios financieros con sede en el Reino Unido.
Adjudicación de apuestas independientes Servicio ('IBAS')	El mayor proveedor de ADR aprobado por la Gambling Commission.
Oficina del Comisionado de Información ('ICO')	Un organismo público no departamental con la responsabilidad de hacer valer los derechos de datos/información.

Anexo C: Acrónimos y definición

Oficina para el Mejoramiento de la Salud y Disparidades ('OHID')	Una agencia de salud pública dentro del Departamento de Salud y Atención Social, responsable de construir la base de evidencia, desarrollar políticas y brindar servicios relacionados con la mejora de la salud en Inglaterra, incluida la responsabilidad por la adicción y el desarrollo y la prestación de servicios de prevención.
Oficina Nacional de Estadísticas ('ONS')	La oficina ejecutiva de la Autoridad de Estadísticas del Reino Unido, el productor independiente de estadísticas oficiales del Reino Unido.
Office of Communications ('Ofcom')	El regulador legal del Reino Unido para radiodifusión, telecomunicaciones y comunicaciones postales.
Asociación de Defensores del Pueblo ('OA')	Una asociación profesional para esquemas de Ombudsman y tramitadores de quejas en el Reino Unido e Irlanda.
Salud pública de Inglaterra ('PHE')	El antiguo organismo de salud pública responsable de la prevención de adicciones y daños. Disuelto en 2021 con responsabilidades sobre daños relacionados con el juego transferidos a OHID.
Afiliados Responsables en el Juego ('RAIG')	Organismo de la industria que representa a los afiliados de marketing de juegos de apuestas.
La Asociación de Bingo	Organismo comercial para la industria del bingo del Reino Unido.
La Comisión de Juego ('la Comisión')	El regulador legal de los juegos de azar en Gran Bretaña.

Máquinas de juego

22. Tipos de máquinas de juego, incluidas apuestas, premios, ubicación y velocidad de juego.

Tipo Apuesta	premio máximo	Ubicación permitida	mínimo ciclo de juego	notas
B1	10000 libras esterlinas	Casinos de £10,000		Opción de 2,5 segundos de un máximo de 20.000 libras esterlinas de bote progresivo vinculado solo en las instalaciones
B2 £ 2	£ 500	Casinos, locales de apuestas y pistas con pool de apuestas	20 seg	
B3 £ 2	£ 500	Locales de bingo con licencia y AGC*, además de todos los lugares autorizados para ofrecer Cat Máquinas B1 o B2	2,5 segundos	* AGC = Adulto Centro de juegos
B3A 2€	£ 500	Solo clubes de miembros o institutos de bienestar de mineros	2,5 segundos	
B4 £ 2	£ 400	Recintos B3A más clubes comerciales, locales de bingo, AGC, locales de apuestas, pistas con pool de apuestas y casinos.	2,5 segundos	
1€	100 libras esterlinas	Pubs, secciones solo para adultos de FEC*, además de todos los lugares que pueden ofrecer máquinas Cat B	1,5 segundos cuando está al máximo apostar	Los ciclos de juego promedio durante una hora deben ser al menos 2,5 segundos * FEC = Familia Centro de entretenimiento

Anexo C: Acrónimos y definición

Tipo Apuesta	máxima	premio máximo	Ubicación permitida	mínimo ciclo de juego	notas
D	10 peniques	£ 5	Centros de Entretenimiento Familiar (FECs), pubs, ferias itinerantes y centros de entretenimiento familiar sin licencia (UFECs) con permiso. También disponible para todos los lugares que son permitidos ofrecer Máquinas de categoría B o C	Máquinas de	premios en dinero de 2,5 segundos
	£ 1	50 veces valor de la apuesta		N / A	Máquinas de agarre de grúa
	30p	£ 8		N / A	Otras máquinas de premios no monetarios
	20 peniques	£ 10		N / A	Empujadores de monedas (£ 10 de premios no monetarios permitidos además del límite de £ 10 de premios en dinero)
	10 peniques	£ 5		N / A	Otras máquinas combinadas de premios monetarios y no monetarios: £ 3 de premios no monetarios permitidos además de Límite de premio de £ 5 en dinero

Fuente: [Comisión de Juegos de Azar](#)

Anexo D: Ejemplos de códigos de conducta voluntarios adoptados por operadores en todo el sector del juego

Capítulo Uno – Protecciones en línea

- El [Código de Conducta del Consejo de Apuestas y Juegos: Diseño de Juegos](#)
- El [Código de Conducta del Consejo de Apuestas y Juegos \(General\)](#)

Capítulo Dos – Marketing y publicidad

- [Códigos publicitarios de apuestas de Bacta](#)
- [Código de la industria de gamcare](#) para mostrar información sobre juegos de apuestas más seguros
- [Código del Grupo Industrial para el Juego Responsable \(IGRG\) para Socialmente Publicidad Responsable](#)
- El Código de Conducta del Consejo de Apuestas y Juegos: [Cliente VIP de alto valor Programas de recompensa](#)
- El Código de conducta del Consejo de apuestas y juegos para [publicaciones asociadas en cuentas de redes sociales de clubes de fútbol](#)

Capítulo Cuatro – Resolución de disputas y reparación del consumidor

- No hay códigos voluntarios sobre resolución de disputas: todos los operadores con licencia están obligados por las condiciones de la licencia a proporcionar a los clientes acceso a la Resolución alternativa de disputas. Como organismo aprobado, los proveedores de ADR también están sujetos a estándares particulares por parte de la Comisión de Juegos de Azar o, cuando corresponda, el Marco de Estándares de Servicios de la Asociación de Defensores del Pueblo y los sólidos requisitos de sus miembros.

Capítulo Seis – Juegos de azar en tierra

- Bacta, [verificación de edad para salas de juegos](#)
- Bacta, Bingo Association y Betting and Gaming Council [Juego basado en tierra Código de Conducta de Diseño](#)
- [Carta de Responsabilidad Social y Código de Práctica de Bacta](#)
- [Código de Conducta de Responsabilidad Social de la Asociación de Bingo](#)

acreditaciones

- [Estándar de juego más seguro de Gamcare](#)

Anexo E: Organizaciones y autores publicados que respondieron a la convocatoria de evidencia

Anexo E: Organizaciones y autores publicados que respondieron a la convocatoria de evidencia

A

Ace Gaming Ltd (empresa de desarrollo de juegos)
Acción sobre Tabaquismo y Salud
Administración de juegos de azar en pistas limitadas
Asociación de publicidad
Autoridad de Normas Publicitarias
Servicios de certificación de control de edad limitados
Asociación de Proveedores de Verificación de Edad
Cambio de alcohol Reino Unido
Alianza por la Propiedad Intelectual
Grupo parlamentario de todos los partidos para los daños relacionados con los juegos de azar
inversiones de albaricoque limitada
Confianza de los seguidores del Arsenal
Aspers UK Holdings Limited
Asociación de Tiendas de Conveniencia
En las carreras

B

Asociación británica de comercio de catering de entretenimiento
Asociación Británica de Parques de Ocio, Muelles y Atracciones
Perros y gatos de Battersea
beBettor Limited
apuesta victor limitada
BetFred
Betnowmore Reino Unido
Consejo de Apuestas y Juegos
betway limitada
Profesora Bowden-Jones, Henrietta, asesora clínica nacional sobre daños en el juego
Consejo de Brent
Britbet Racing LLP
Asociación Británica de Parques de Ocio, Muelles y Atracciones
Fondo Británico de Carreras de Galgos
Asociación británica de corredores de apuestas de hipódromos
British Racing (Autoridad Británica de Carreras de Caballos, Asociación de Hipódromos y grupo de jinetes)
bingo zumbido

Anexo E: Organizaciones y autores publicados que respondieron a la convocatoria de evidencia

C

Grupo sin efectivo

Fideicomiso Carnegie del Reino Unido

Castillo Ocio Ltd

Celton Manx Ltd

Canal 4

Instituto Colegiado de Recaudación de Fondos

Ayuntamiento de Cheltenham

comisionado de niños

Investigación y Educación en Acción Cristiana

Oficina de asesoramiento a los ciudadanos

Ayuntamiento de Wolverhampton

limpieza de juegos de azar

club 3000

D

Repartirme

Defensor del Pueblo para la Resolución de Disputas

Consejo de Doncaster

mi

Electromoneda

Ayuntamiento de Enfield

Tablero de Cricket de Inglaterra y Gales

Junta de Cricket de Inglaterra y Gales (ECB), Asociación de Fútbol (FA), césped

Tennis Association (LTA), Premier League (PL), Rugby Football Union (RFU), Sport and Recreation

Alliance (SRA) y Sports Rights Owners Coalition (SROC)

liga inglesa de futbol

Entener plc

Gestión de riesgos EPIC

equifax

Euro Juegos Tecnología Ltd

Red Europea de Estadios Saludables

Circuito Europeo (Golf)

Alianza Evangélica

Ayuntamiento de Exeter

Anexo E: Organizaciones y autores publicados que respondieron a la convocatoria de evidencia

F

Facebook

Avance rápido

Federación de corredores de apuestas de hipódromos

Financial Crime Intelligence Ltd y Fincom.com Flutter

Entertainment

Asociación de aficionados al fútbol

Himno futuro

GRAMO

GambleAware

GamBan

Grupo empresarial de juegos de azar

Alianza para la salud del juego

Perspectiva de juego

Intercambio de investigación sobre juegos de azar de Ontario

Grupo de Investigación de Juegos de Azar, Universidad de Glasgow

Apuestas con vidas

GamCare

juegosys

GamFam y GamLearn

GAMSTOP

Dr. Gaskell, Matt, líder clínico del Servicio de juegos de apuestas del norte del NHS

Gatherwell Ltd y Jumbo Interactive Ltd

Reforma del juego y percepción de la sociedad

Gambling Treatment & Research Clinic, Universidad de Sydney (Asociado

Profesora Sally Gainsbury, Sr. Thomas Swanton, Sr. Dylan Pickering, Sr. Rob

Heirene)

genting plc

Ayuntamiento de Glasgow

Asociación Gordon Moody

Pubs Green King

GREO

Junta de galgos de Gran Bretaña

Anexo E: Organizaciones y autores publicados que respondieron a la convocatoria de evidencia

H

Análisis de fiebres

Consejo de Haringey

Dr. Hayley, Simon y profesor Marsh, Ian W, Bayes Business School, City, Universidad de Londres

Progreso

Alianza de Salud y Atención Social de Escocia

Salud CIC Loterías

SM Gobierno de Gibraltar

Foro de apostadores de carreras de caballos

Asociación de Loterías de Hospicio

Liga Howard para la Reforma Penal

I

Sociedad Incorporada de Anunciantes Británicos (ISBA)

Servicio Independiente de Adjudicación de Apuestas (IBAS)

Juegos inspirados

Instituto de Estudios del Alcohol

Instituto de Asuntos Económicos (IEA)

Instituto de Licencias (IoL)

Oficina de Publicidad Interactiva (IAB)

itv

j

Dr. James, Richard, Universidad de Nottingham

Justicia para los apostadores

k

grupo de parentesco

Consejo de Kirklees

L

Sociedad de Derecho de Escocia

Asociación de tenis sobre césped (LTA)

Ayuntamiento de Leeds

dia de leigh

Les Ambassadeurs Club Limited

Asociación de Gobiernos Locales (LGA)

Consejo de Loterías

Anexo E: Organizaciones y autores publicados que respondieron a la convocatoria de evidencia

METRO

Iglesia Metodista, Unión Bautista de Gran Bretaña, Iglesia Reformada Unida y la Iglesia de Escocia

Consejo de Asuntos Públicos y Misión (MPAC) de la Iglesia de Inglaterra

Mitchells & Butlers plc

Instituto de Políticas de Dinero y Salud Mental

monzo

norte

Centro Nacional de Investigaciones Sociales (NatCen)

Profesor Nairn, Agnes y Dr. Rossi, Raffaello, Universidad de Bristol

Asamblea de Irlanda del Norte Grupo de todos los partidos sobre la reducción de daños relacionados con los juegos de azar

Club de fútbol de la ciudad de Norwich

Novomatic Reino Unido

Dr Newall, Philip, Profesor Ludvig, Elliot, Dr Singmann, Henrik, Dr Walasek,

Lukasz y Dra. Weiss-Cohen, Leonardo (presentación conjunta)

O

Asociación de Defensores del Pueblo

Profesor Orford, James

PAG

Zona principal

Pares para la reforma del juego

Lotería del código postal del pueblo

Centro de Investigación de Finanzas Personales, Universidad de Bristol

playtech plc

Instituto de políticas: Acción contra los daños del juego

Liga Premier

q

Acción Cuáquera sobre Alcohol y Drogas (QAAD)

R

Asociación de promotores de hipódromos Ltd.

Asociación de Propietarios de Caballos de Carreras

radiocentro

Grupo de clasificación

Recreativos Franco

Anexo E: Organizaciones y autores publicados que respondieron a la convocatoria de evidencia

Afiliados Responsables en el Juego

Grupo de medios de hipódromo

Liga de fútbol de rugby

S

Grupo SAZKA

Liga Escocesa de Fútbol Profesional

Dr. Sharman, Stephen (King's College London) y Dra. Roberts, Amanda, Dra.

Onwuegbusi, Tochukwu, Profesor Hogue, Todd (Universidad de Lincoln) (respuesta conjunta)

Ayuntamiento de Sheffield

Cielo

Smarkets Ltd

Fundación Mercado Social

Sociedad de Abogados y Administradores de Autoridades Locales de Escocia

Alianza de Deporte y Recreación

Sport Radar

Grupo de apuestas deportivas

Grupo Stonegate

T

TalkGen

TBP Europa limitada

(Miembros de) El Foro Académico para el Estudio del Juego (AFSG), Universidad de Lincoln

El Grupo de Investigación de Adicciones, la Universidad de Gales del Sur

El equipo de información sobre el comportamiento

el gran paso

La Asociación de Bingo

El Centro para la Justicia Social

el instituto cristiano

la asociación de fútbol

Las piscinas de fútbol limitadas

El Grupo Gauselmann

La lotería de la salud

Casino Hipódromo

El Foro de la Lotería Nacional

los samaritanos

La Consultoría Spraylakes

Congreso de Sindicatos

Gorjeo

Anexo E: Organizaciones y autores publicados que respondieron a la convocatoria de evidencia

tu

Finanzas del Reino Unido

Grupo de bolsas del Reino Unido

Unir

V

Unidad de Coordinación de Licencias y Prevención de la Violencia, Policía de Escocia
Vita CA

W

Drs Wardle H, Critchlow N, Donnachie C, Ms Brown A & Professor Hunt K (presentación conjunta),
Universidad de Glasgow y Universidad de Stirling

Welton Holdings Ltd.

Junta de Licencias de West Lothian

Ayuntamiento de Westminster

policía de yorkshire occidental

Asociación de lazo blanco

William Hill

Asociación Mundial de Bolsas

X

Xiao, León y Henderson, Laura L.

Y

Ygam

Yoti

Z

Dr. Zendle, David

#

1 cuenta

38 grados

87 por ciento

888 Reino Unido limitada

