



DIRECCIÓN GENERAL
Dirección General Adjunta de Juego
Dirección Comercial



JUEGO RESPONSABLE

El juego no es un juego para andar
jugando con él

MANUAL DE JUEGO RESPONSABLE PARA MINORISTAS

Actualización marzo 2024

EL JUEGO RESPONSABLE

1. Introducción al Juego Responsable

Los recursos económicos que permiten a la ONCE cumplir con su fin social proceden de la comercialización de su **lotería SOCIAL, SEGURA y RESPONSABLE**:

- **SOCIAL** porque la inversión solidaria que la ciudadanía realiza con la compra de los productos de lotería se destina a una labor social con personas con discapacidad.
- **SEGURA** porque cumple con todos los estándares de seguridad internacionales (WLA y EL) y con la legislación vigente de juego.
- **Y RESPONSABLE** porque la ONCE es consciente de que el juego es un fenómeno complejo con posibles consecuencias negativas fruto de su uso inadecuado, preocupándose de garantizar la protección al conjunto de consumidores de dichas consecuencias.

Por ello, **como operador de lotería social, segura, responsable y solidaria**, la ONCE está plenamente comprometida con los principios de Juego Responsable, como parte de su política integral de Responsabilidad Social Corporativa.

El concepto de **Juego Responsable** cuenta cada vez con una mayor presencia en la sociedad actual y en los medios de comunicación. Esta creciente sensibilidad por el consumo responsable del juego se ha traducido en la promulgación del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de Comunicaciones Comerciales de las Actividades de Juego.

No obstante, promover el Juego Responsable no se reduce exclusivamente a legislar, sino que también implica una labor de prevención, concienciación y divulgación, en la que tenemos que estar implicados **TODOS** (operadores, colaboradores y clientes finales).

2. El Juego Responsable en la ONCE

En 2009 se formalizó el **Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego**, para adaptar la política interna de la ONCE a los estándares más avanzados y exigentes diseñados en esta materia por la *World Lottery Association* o Asociación Mundial de Loterías (“WLA”) y la *European Lotteries* o Asociación Europea de Loterías y Apuestas de Estado (“EL”). En ambos casos, la ONCE había firmado con anterioridad su adhesión a los principios fundamentales de responsabilidad social corporativa con relación al consumo de loterías de EL, lo que ha dado en llamarse, genéricamente, **los principios del Juego Responsable**.

Desde entonces, la Política de Juego Responsable de la ONCE ha estado plenamente alineada con el marco y los estándares de Juego Responsable de EL, habiendo seguido las estipulaciones de dichos estándares para definir y desarrollar su estrategia de minimización del riesgo de consumo descontrolado de loterías puestas a la venta.

Para impulsar, liderar y garantizar que la ONCE es un referente en el ámbito del Juego Responsable, existen las siguientes **estructuras organizativas**:

- El **Consejo General** aprueba el denominado “Programa Marco de Juego Responsable de la ONCE”, documento vertebrador que contiene las directrices de la gestión responsable de la actividad de juego de la ONCE.
- La **Dirección General** implanta y ejecuta las medidas aprobadas por el Consejo General relativas al cumplimiento de la normativa sobre juego responsable, a la suscripción de los estándares de Juego Responsable establecidos por las asociaciones internacionales de las que forme parte, y al cumplimiento de dicha normativa y estándares.
- El **Comité de Juego Responsable**, órgano multidisciplinar presidido por el propio Director General, es el encargado de elaborar, actualizar, impulsar y coordinar la Política de Juego Responsable de la ONCE de conformidad con las directrices y los parámetros definidos en el Programa Marco de Juego Responsable. Además, coordina, desarrolla y evalúa el nivel de rendimiento y la eficiencia de las actuaciones de Juego Responsable. Este Comité se reúne en la actualidad tres veces al año.
- La **Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable**, órgano encargado de supervisar la coordinación de los proyectos transversales del área de juego.

Entre otras funciones, asegura la ejecución de las estrategias de Responsabilidad Social Corporativa en lo que atañe a juego responsable, definiendo la estrategia de Juego Responsable, elaborando la Memoria y el Plan Anual de Juego Responsable, coordinando a las distintas áreas implicadas y alineando dicha política con las certificaciones internacionales a las que la ONCE esté adherida, con la legislación vigente y con las mejores prácticas sectoriales.

- La Unidad se apoya en un **Grupo de Trabajo** de carácter técnico y multidisciplinar que integra a los responsables de distintas áreas de la Organización implicadas en el ámbito del juego.
- Y el nivel más importante, el que corresponde al **Punto de Venta**, con un carácter claramente operativo y con el objetivo de aplicar la política de Juego Responsable frente al cliente final.

3. El Juego Responsable en el Punto de Venta

En este apartado, contestaremos a la siguiente pregunta: ¿cómo se aplican las obligaciones y principios de Juego Responsable en tu punto de venta?

3.1. Prohibición de vender productos de lotería a menores de edad (< 18 años)

Está PROHIBIDO VENDER productos de juego a menores de edad, incluso cuando estén acompañados o autorizados por sus progenitor/a / tutor/a. De igual forma, recuerda que también está PROHIBIDO que los menores puedan COBRAR premios de productos de juego.

Por eso, si detectas que un menor intenta comprar /cobrar un producto de juego, debes asegurarte de esta condición y actuar con rigor y cautela para despejar cualquier duda, puedes verificar su edad solicitándole el DNI (también son válidos el pasaporte, carné de conducir o tarjeta de residencia), chequeando su foto y fecha de nacimiento.

En caso de no tener certeza sobre su edad, NO VENDAS el producto solicitado. De igual forma, tampoco le permitas COBRAR PREMIOS. ACTÚA CON PRUDENCIA, no hacerlo de esta forma puede tener implicaciones legales graves.

3.2. El folleto de Juego Responsable.

En los puntos de venta debe estar perfectamente **VISIBLE** y **ACCESIBLE** al público el Folleto de Juego Responsable. Te adjuntamos una imagen del folleto (dúptico versión en castellano):



Además, con el fin de facilitar su exposición, hemos creado un “Display” o “Portafolletos” transparente dónde podrás colocarlos, con el objetivo de facilitar su visibilidad y acceso al cliente final.

En este folleto podrás ver:

- Un “auto test” de cinco preguntas dónde, en función del número de “SÍES”, se hace un primer “diagnóstico” sobre la posibilidad de la existencia de problemas de juego “desordenado”.
- En caso de que salgan dos “SÍES”, se hace la recomendación al cliente de que se ponga en contacto con alguna asociación. En caso de que se obtenga tres o más “SÍES”, se indica directamente que tiene problemas con el juego, recomendándose ponerse en contacto con FEJAR.
- Junto a unas recomendaciones finales de jugar responsablemente y evitar desarrollar conductas de “juego excesivo” como “ponerse límites en materia

de gasto”, “controlar tiempos”, “aceptación de las pérdidas como algo intrínseco al juego” etc....

Al igual que con los folletos de Juego Responsable, el compromiso de la ONCE con este tema también se manifiesta en varios elementos de PLV. Uno de ellos es el vinilo de Punto de Venta Autorizado que tienes que tener implantado en tu establecimiento.

En él, respecto al tema del Juego Responsable y en la parte inferior del mismo, aparece: La prohibición de venta a menores de 18 años y la también prohibición de venta a “AUTO PROHIBIDOS”.

Adjuntamos una imagen del nuevo vinilo:



Si necesitas reponer folletos de Juego Responsable o algún vinilo de Punto de Venta Autorizado, no dudes en contactar con tu gestor comercial o ATENEO (Tfno 917939704 o WhatsApp 637371710).

3.3. La derivación a prestadores de servicios de tratamiento cuando sea necesario.

El estándar de Juego Responsable de EL (European Lotteries) exige que los operadores de juego cuenten con sistemas que orienten al potencial consumidor de productos de juego hacia posibles soluciones en caso de que no puedan desarrollar un consumo responsable.

En tal sentido, la ONCE, desde hace varios años, viene trabajando con FEJAR, Federación Estatal de Jugadores de Azar Rehabilitados, a través de convenios de colaboración para servicios de tratamiento relacionados con problemas que puedan surgir en clientes o consumidores de productos de juego.

En el Folleto de Juego Responsable figura de manera muy visible el teléfono gratuito 900 200 225, al que puede acudir cualquier persona que se interese por el

tema o que, como vendedor, puedas identificar por tener alguna conducta asociada con algún trastorno relacionado con el consumo de juegos.

3.4. Mensajes de Juego Responsable a la red Minorista.

Como parte de la labor de concienciación que se lleva a cabo sobre la red de ventas, recibes periódicamente en el TPV mensajes con contenido alusivo al Juego Responsable, que debes leer e interiorizar.

Estos mensajes, en muchas ocasiones, se emiten como apoyo a campañas de comunicación institucionales vinculadas con el Juego Responsable. Un ejemplo claro son los mensajes que se lanzaron el 17 de febrero pasado, que fue el “Día del Juego Responsable”.

Recuerda que gran parte de la documentación sobre el Juego Responsable la tienes disponible en el Portal del CFC, en la sección “Biblioteca de contenidos de Juego Responsable”. Cada vez que hagamos alguna actualización de dichos contenidos, te informaremos de la misma mediante un mensaje al terminal.

3.5. Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego y la AUTOEXCLUSIÓN.

Debes saber que, como regla general, tienen prohibido participar en las loterías de la ONCE y cobrar premios las personas inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), gestionado por la Dirección General de Ordenación del Juego. Sin embargo, el control y los efectos prácticos de esta prohibición son diferentes según la compra se realice en el canal presencial o en el canal internet.

En nuestro caso (el canal presencial), el control de esta prohibición se lleva a cabo cuando se abonan premios de importe igual o superior a 2.000€. Antes proceder a su pago, la ONCE comprueba si el agraciado está inscrito en el RGIAJ y, de estarlo, la consecuencia es que debe abstenerse de pagar el premio.

La inscripción de una persona en el RGIAJ le impide participar no solo en los juegos de la ONCE, sino en los de todos los operadores de juego por internet y en aquellos operadores presenciales que exijan la identificación de los jugadores para poder acceder a establecimientos de juego, comprar juegos o cobrar premios. El

tiempo mínimo de permanencia en el RGIAJ es de 6 meses y su implicación abarcará todo el territorio nacional.

Si un cliente te muestra interés en registrarse, le puedes orientar indicándole que toda la información la tiene disponible en la web de la Dirección General de Ordenación el juego (<https://www.ordenacionjuego.es/es/rgjai>). En esta página, además de la existencia de información interesante sobre temas de juego responsable, el cliente tendrá la opción de inscribirse presencialmente, online o mediante la descarga de una app.

3.6. Cambios en las comunicaciones comerciales. Nueva legislación.

En el año 2020 se aprobó el Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, que vino a establecer un **nuevo escenario regulatorio** para todos los operadores de juego, incluida la ONCE, con obligaciones muy exigentes en materia de publicidad y Juego Responsable.

Sin ánimo de aludir a todas las obligaciones que establece esta norma, es importante que sepas que se consideran prohibidas (por ser contrarias al principio de Juego Responsable) las comunicaciones comerciales comprendidas en un listado que recoge la norma, entre las cuales están las que inciten a la práctica irreflexiva o compulsiva del juego, o presenten los anteriores patrones de juego como prácticas estimulantes o atractivas.

Las comunicaciones comerciales deben incluir un mensaje relativo a jugar con responsabilidad, tipo «si juegas, juega con responsabilidad», «jugar sin control puede tener consecuencias perjudiciales a nivel psicosocial» o similar. La norma habilita distintas opciones para cumplir con este requisito, en función del medio o soporte a través del cual se difunda la publicidad.

Además, se establecen distintas franjas horarias dentro de las cuales no se puede emitir publicidad de productos de juego por televisión y radio, y se limita muy considerablemente la difusión de publicidad de juegos de azar por internet, redes sociales, plataformas de intercambio de vídeos y correo electrónico, el uso de personajes famosos en las comunicaciones comerciales, los patrocinios, etc.

3.7. El juego responsable en otros canales de venta

La acción sobre el Juego Responsable de la ONCE y su compromiso con su conjunto de valores no es una cuestión que sólo incluye al canal de ventas al que

tu perteneces, es un elemento prioritario en todos los canales que tiene la ONCE para comercializar sus productos: Kioscos, vendedores de calle, estancos, estaciones de servicio, supermercados, web...

Fruto de este compromiso, existe la prohibición de comercializar productos ONCE en las entradas y salidas de centros escolares, así como en centros oficiales para la rehabilitación de personas jugadoras patológicas.

De igual forma, tras la publicación del nuevo Reglamento Regulador del 4 de abril del 2023, quedaría prohibido la creación y apertura de nuevos puntos de venta que estén a menos de 10 metros de las entradas de los centros anteriormente descritos.

Es importante indicar que, además de los canales presenciales, la ONCE comercializa sus productos en formato “on line” mediante la web de Juegos ONCE, dónde existe una sección dedicada al Juego Responsable, abarcando desde aspectos generales hasta la realización de test de autodiagnóstico.

3.8. La presencia del Juego Responsable en los productos de lotería.

En los productos que comercializamos se realizan referencias continuas al Juego Responsable. Por ejemplo, en todos los boletos de Lotería Instantánea y en los emitidos por el terminal, aparece el mensaje “+ 18 años”.

Además, en los últimos años, la ONCE viene dedicando un Cupón al Día Internacional del Juego Responsable, que, en 2022, fue el 17 de febrero, fecha declarada como “Día Internacional del Juego Responsable”, para lo cual se ha creado un diseño especial alusivo a este importante día.

3.9. Algunas buenas prácticas que no debes olvidar.

Al margen de toda la información que ya te hemos aportado, es conveniente que tengas en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No dar crédito ni fiar (esto no significa que el cliente no pueda pagar con una tarjeta de crédito o débito).
- Fomenta tus ventas entre población sin riesgo, evita incentivar a jugadores que muestren “conductas de riesgo”.

- Recuerda que el juego deja de ser una diversión, cuándo se convierte en una adicción.
- Toda la información sobre Juego Responsable, puedes verla en la web de ONCE, Juegos Once y Portal del CFC (<https://portalcfc.once.es>).

4. Conclusión

Hay varios aspectos importantes a destacar:

- La ONCE está plenamente comprometida con los principios de Juego Responsable, como parte de su política integral de Responsabilidad Social Corporativa. Promover el Juego Responsable implica una labor de prevención, concienciación y divulgación, en la que todos debemos estar implicados.
- Para conseguirlo, es imprescindible tu ayuda y colaboración. Por ello, te proponemos que tengas muy presente todas las recomendaciones que hemos desarrollado en los apartados dónde se detallan las actuaciones de “Juego Responsable en el punto de venta”.
- Recuerda que está PROHIBIDO vender de productos ONCE a MENORES, aunque estos estén acompañados o autorizados por madre / padre / tutor/a. (esta misma prohibición también se extiende al cobro de premios).
- Es conveniente que, durante la formación, practiques los “roleplays” que te proponemos en la parte final del manual.
- Si quieres más detalles, consulta la sección de Juego Responsable en de Juegos ONCE, la web de ONCE o en el Portal del CFC.

5. Recomendación final

En casa de herrero, cuchillo de palo...

1. Ya hemos finalizado la formación dónde te expresamos el compromiso de la ONCE con el Juego Responsable y os damos algunas indicaciones que te ayudarán a enfrentarte a algunos de los problemas que se derivan de él.
2. No obstante, el hecho de estar detrás del mostrador no impide que alguna de estas circunstancias nos alcance personalmente, a nuestros allegados o a nuestros propios empleados.
3. Por este motivo, nuestra recomendación es mantener una “actitud vigilante” ante todas las circunstancias que rodean a el Juego Responsable.
4. La aparición de conductas de “juego excesivo”, por ejemplo, como las que podemos observar en algunos empleados como:
 - La realización de gastos en productos ONCE, frecuentes y cada vez mayores
 - La necesidad de invertir para compensar pérdidas pasadas.
 - Empleados que nos solicitan que descontemos, de su nómina, el pago de productos ONCE...
 - La desaparición de libros de lotería instantánea que ya habían sido confirmados / entregados, descuadres de caja vinculados con juegos activos ...
5. Todas estas conductas nos puedan dar pistas sobre la aparición de un problema de “juego desordenado”, nosotros te damos algunos de los “mimbres” que te pueden ayudar a evitar uno de los mensajes de nuestro folleto: “el juego deja de ser una diversión, cuando se convierte en una adicción”.



No queremos terminar este manual sin agradecerte tu atención y compromiso con el proyecto de la ONCE.

Promover el Juego Responsable implica una labor de prevención, concienciación y divulgación, en la que TODOS debemos estar implicados.

Anexos

Anexo (1): “roleplay” prohibición de vender a menores de 18 años.

1. Uno de los pilares básicos de nuestra política de Juego Responsable es que los menores (<18 años) tienen PROHIBIDO COMPRAR (COBRAR premios) de productos ONCE, a pesar de que estén acompañados de sus padres / tutores o tengan alguna autorización por parte de ellos.
2. Con el fin de “interiorizar” este comportamiento, debemos poner en marcha un breve “roleplay” con los empleados del establecimiento. Para ello, procederemos de la siguiente forma:
 - Primero asignamos “papeles”: Un empleado del establecimiento, “cliente” menor de 18 años (este papel es mejor que se lo reserve el formador) y el resto de los empleados pueden hacer el papel de “otros clientes”.
 - Segundo, planteamos la situación: un menor accede al establecimiento y solicita comprar un producto ONCE. Suponemos que este “supuesto menor” ofrece dudas sobre su edad y le solicitamos, muy educadamente, su documentación. Recuerda que no es sólo válido el DNI, también nos valdría el carné de conducir, pasaporte o tarjeta de residencia.
 - Tercero, desarrollamos la situación: el supuesto menor nos contesta que no tiene esa documentación, pero que le ha dado permiso su padre / tutor. Al mismo tiempo, otro de los clientes del establecimiento, interviene “animando” a hacer “la vista gorda” al empleado usando expresiones tipo (“nadie se va a enterar”, “seguro que le han dejado al chico” ...).
 - Finalizamos el “roleplay” indicando al cliente que lamentablemente, por la normativa de Juego Responsable, no podemos venderle este producto y que gustosamente atenderemos a su progenitor/a o tutor/a para venderle cualquier producto ONCE.

Anexo (2): “roleplay” signos de juego problemático y derivación.

1. Hay muchos signos que nos muestran que un cliente puede tener síntomas de “juego problemático”, el hecho de que uno de tus clientes realice: compras repetitivas, importantes y cada vez mayores de productos de juego, que te solicite crédito para continuar jugando...
2. Con el fin de estar preparados para saber cómo actuar en este tipo de casos, os proponemos el siguiente “roleplay” con el cliente. Para ello, procederemos de la siguiente forma:
 - Asignaremos entre los empleados diferentes papeles: empleado del establecimiento, cliente con posibles síntomas de “juego problemático” y otro/s clientes.
 - Plantearemos la siguiente situación: el cliente ha comprado o lleva varios días comprando una cantidad “desmesurada” de productos ONCE. Al ser un cliente “habitual” y ante esta situación, el empleado le pregunta, por ejemplo, “veo que estas a tope con este producto, ¿qué tal te va?”, preguntas introductorias que nos van a permitir averiguar más información sobre su situación.
 - El cliente nos va dando pistas sobre el grado su adicción: Pues no me va muy bien (“estoy comprando a ver si puedo recuperar las pérdidas”), “tengo que ir ahora a la compra y no sé si voy a tener dinero para hacerla”, “¿me podrías fiar y mañana te lo pago?” ...
 - El empleado le contestaría, aprovechando esa “complicidad” con el cliente, en estos términos: “tengo una información que te puede resultar interesante. Échale un vistazo a este folleto (folleto de Juego Responsable), tiene algún test y un teléfono que puede servir de ayuda”, suministrándole el folleto de Juego Responsable.