



La ONCE y Juego Responsable

-Actualización de marzo 2024-



Introducción

Los recursos económicos que permiten a la ONCE cumplir con su fin social proceden de la venta de **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 las personas con discapacidad.
- **SEGURA** porque respeta los estándares internacionales más exigentes.
- **RESPONSABLE** porque la ONCE es consciente de que el juego es un fenómeno complejo, del que se pueden derivar algunas consecuencias si se opera de forma no apropiada, preocupándose de garantizar la protección del conjunto de consumidores.

Por ello, **la ONCE está plenamente comprometida con los principios de Juego Responsable**, como parte de su política integral de Responsabilidad Social Corporativa.

No obstante, **promover el Juego Responsable implica una labor de prevención, concienciación y divulgación**, en la que todos debemos estar implicados.

En el punto de venta(1)

-  **PROHIBICIÓN DE VENDER A MENORES DE EDAD.**
- ESTÁ PROHIBIDA la VENTA de productos de juego a menores de edad (<18 años), aunque estos estén acompañados o autorizados por su progenitor/a o tutor/a legal.
 - De igual manera, NINGÚN MENOR de EDAD (< 18 años) podrá COBRAR premios de productos ONCE, aunque este acompañado o autorizado por su progenitor/a o tutor legal.
 - Si sospechas que un menor intenta comprar o cobrar un producto de juego en tu establecimiento, ES NECESARIO QUE VERIFIQUES SU EDAD. Solicítales su DNI (o tarjeta de residencia, si fuera el caso), chequea su fotografía y fecha de nacimiento.
 - Es imprescindible que en estos casos ACTUEMOS con especial RIGOR y CERTEZA. En caso de que tengas alguna duda, es preferible no venderle / pagarle el producto solicitado.
 - Y recuerda que con los MENORES NO SE JUEGA.

En el punto de venta(2)



EL FOLLETO DE JUEGO RESPONSABLE

- El Folleto de Juego Responsable es una herramienta básica que podemos usar para luchar contra conductas de juego excesivo.
- Estos folletos tienen que estar, en el punto de venta, en un lugar dónde sean **VISIBLES** y **ACCESIBLES** a tus clientes.
- Con el fin de ayudarte a su exposición, tienes a tu disposición un Display o Portafolletos transparente dónde podrás colocarlos, con el objetivo de favorecer su visibilidad y acceso.
- En el folleto aparece un breve cuestionario orientado a personas que pudieran presentar un perfil de trastorno de juego, junto al teléfono de FEJAR (como prestador de servicio de ayuda), junto a algunas recomendaciones para jugar responsablemente.
- Si te quedas sin folletos, no dudes en contactar con tu gestor comercial o con ATENEO (Tfno. 917939704 o WhatsApp 637371710), estaremos encantados de facilitarte una nueva reposición.

En el punto de venta(3)



DERIVACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIO DE TRATAMIENTO CUANDO SEA NECESARIO

- La ONCE cuenta con sistemas que orientan a los consumidores de productos de lotería hacia posibles soluciones, cuando estos tienen dificultades para desarrollar un consumo responsable.
- Desde hace varios años, la ONCE viene colaborando con FEJAR (Federación Estatal de Jugadores de Azar Rehabilitados). En el folleto de juego responsable, viene visible su teléfono de contacto gratuito (900200225) al que se puede acudir en caso de que sea necesario.



MENSAJES SOBRE JUEGO RESPONSABLE

- Te mandamos, periódicamente, mensajes al terminal (o correos electrónicos) subrayando el compromiso de la ONCE con el Juego Responsable.
- Mensajes cuyo contenido debes leer y asimilar. En algunas ocasiones, estarán inmersos dentro la acciones de comunicación institucional (ejem, Día Internacional del Juego Responsable).
- Finalmente, recuerda que gran parte de la documentación de Juego Responsable estará actualizada en la “Biblioteca de contenidos de Juego Responsable del Portal del CFC (<https://portalcfc.once.es>)”.

En el punto de venta(4)



REGISTRO DE INTERDICCIONES DE ACCESO AL JUEGO

- Como regla general, tiene prohibido participar en las loterías de ONCE y cobrar premios, todas aquellas personas que se encuentran inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), gestionado para la Dirección General de Ordenación del Juego.
- Sin embargo, los efectos prácticos de esta prohibición difieren según la compra se realice en el canal presencial o por el canal internet.
- En el caso de nuestro canal, el control de esta prohibición se realiza cuando se abonan los premios de importe superior o igual a 2.000 euros. Antes de hacer el pago, la ONCE comprueba si el agraciado está inscrito en el RGIAJ y, de estarlo, tendrá como consecuencia el no pago del premio.
- La inscripción de una persona en este registro le impide, no sólo participar en los juegos de la ONCE, sino en la de todos los operadores de juego por internet. El tiempo mínimo de permanencia en dicho registro es de 6 meses.

En el punto de venta(5)



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.
- Prohibiéndose todas aquellas comunicaciones comerciales que inciten a la práctica irreflexiva o compulsiva del juego, o que lo representen como algo estimulante o atractivo.
- Además, estas comunicaciones deben de tener un mensaje relativo a jugar con responsabilidad, tipo “si juegas, juega con responsabilidad”, “jugar sin control puede tener consecuencias perjudiciales a nivel psicosocial” o similares.
- Estableciéndose franjas horarias en las que no se puede emitir publicidad, limitando la publicidad por internet, redes sociales, plataformas de intercambio de juegos y, finalmente, restringiendo la participación de “personas famosas” en patrocinios o acciones publicitarias.

En el punto de venta(6)



EL JUEGO RESPONSABLE Y OTROS CANALES DE VENTA

- La acción sobre el Juego Responsable de la ONCE y su compromiso con su conjunto de valores, incluye a todos los canales de venta que tiene la ONCE para comercializar sus productos: Kioscos, vendedores de calle, estancos, estaciones de servicio, supermercados...
- Fruto de este compromiso, es la prohibición de vender productos ONCE en las entradas y salidas de centros escolares, así como en centros oficiales para la rehabilitación de personas jugadoras patológicas.
- Tras la publicación del nuevo Reglamento Regulador del 4 de abril del 2023, también 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.
- 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

En el punto de venta(7)

PRESENCIA DEL JUEGO RESPONSABLE EN LOS PRODUCTOS DE LOTERÍA

- En los productos que comercializamos se generan referencias continuas al Juego Responsable.
- Así, por ejemplo, en todos los boletos de Lotería Instantánea y en los emitidos por el terminal, figura el logo de +18 años.
- Además, en los últimos años, la ONCE viene dedicando un Cupón especial al Día Internacional del Juego Responsable.

Y ALGUNAS BUENAS PRÁCTICAS QUE NO DEBES OLVIDAR

- No dar crédito ni fiar en los productos de juego.
- Fomenta tus ventas en la población sin riesgo. No incitar a jugadores excesivos. No reforzar ideas falsas.
- Y recuerda que “el juego deja de ser una diversión cuando se convierte en una adicción”.
- Para más información, acude la sección de Juego Responsable en JuegosONCE (<https://www.juegosonce.es/juego-responsable>), a la web de ONCE (<https://www.once.es/Comprometidos/juego-responsable>) y al Portal del CFC (<https://portalcfc.once.es>).

<<Roleplay 1>>

Prohibición de vender a menores de 18 años

- Uno de los pilares básicos de nuestra política de Juego Responsable es que los Menores (<18 años) tienen PROHIBIDO COMPRAR (y COBRAR premios) de productos ONCE, a pesar de que estén acompañados de sus padres / tutores o tengan alguna autorización por parte de ellos.
- 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” menos de 18 años (este papel es mejor que se lo reserve el formador) y el resto de 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 carnet 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 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..

<<Roleplay 2>>

Signos de juego problemático y derivación

- 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 más mayores de productos de juego, que te solicite crédito para continuar jugando...
- Con el fin de estar preparados para saber como 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.

Recomendación final

“en casa del herrero, cuchillo de palo”

- Ya hemos finalizado la formación dónde te expresamos el compromiso de ONCE el Juego Responsable (o juego seguro) y os damos algunas indicaciones que te ayudarán a enfrentarte a algunos de los problemas que se derivan de él.
- 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.
- Por este motivo, nuestra recomendación es mantener una “actitud vigilante” ante todas las circunstancias que rodean a el Juego Responsable.
- La aparición de conductas de “juego excesivo”, por ejemplo, como las que podemos ver en algunos empleados como:
 - La realización de gastos en productos ONCE, frecuentes y cada vez mayores, y muchos de ellos con la finalidad 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 ...
- 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: “juego deja de ser una diversión, cuando se convierte en una adicción”.

Conclusiones

- 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.