

# Juego más seguro

---

## Información general sobre Juego seguro y los posibles riesgos del juego

Consciente de su responsabilidad frente a la sociedad y como operador de lotería social y miembro de la Asociación Mundial de Loterías (WLA) y de la Asociación Europea de Loterías (EL), la ONCE ha suscrito los principios de Juego Responsable que implican:

- [La prohibición de jugar de menores de edad](#) y personas incapacitadas o que tengan prohibido su acceso al juego.
- La prevención del juego excesivo.
  - La prevención del fraude y del blanqueo de dinero y de la financiación del terrorismo.

En función de estos principios y siguiendo los estándares de la Asociación Europea de Loterías (EL), la ONCE ha desarrollado su Política de Juego Responsable que se resume en los siguientes puntos:

- Informa periódicamente a sus empleados sobre los programas de Juego Responsable. Los empleados que tienen contacto directo con el consumidor reciben además formación especializada reforzando elementos claves como la prohibición expresa de venta a menores de edad o a crédito.
- A los integrantes de los canales de distribución de las loterías de la ONCE se le proporcionarán formación al inicio de su actividad comercial, reforzándose con elementos formativos complementarios al menos una vez al año.
- La ONCE utiliza una herramienta estructurada para analizar sistemáticamente los niveles de riesgo de sus loterías. Antes de iniciarse la comercialización, todos los productos de lotería deben ser evaluados y, en el caso de obtener puntuaciones de riesgo elevado, deberán modificar su diseño hasta reducir tales puntuaciones y situarse en parámetros de riesgo aceptables.
- La ONCE ha adoptado formalmente un código autor regulador de Publicidad y Marketing que asegura que las estrategias comerciales y las campañas publicitarias no fomentan el juego entre los menores de edad ni el juego excesivo, ni proporcionan a los participantes información engañosa, como falsas impresiones sobre las probabilidades de ganar.
- Periódicamente, la ONCE se dirige a los consumidores de sus loterías (normalmente a través de folletos distribuidos en sus puntos de venta) para informar sobre aspectos relacionados con el Juego Responsable.
- La ONCE ha definido una estrategia de diálogo con los grupos de interés relevantes en materia de Juego Responsable, que incluye la

integración en su Política de Juego Responsable de las aportaciones que se deriven de este diálogo.

- La ONCE incluye en su Memoria Institucional, editada con periodicidad anual, un capítulo que refleja las actuaciones más importantes llevadas a cabo con relación al Juego Responsable.

Desde ONCE, no se quiere dejar de resaltar los posibles riesgos del juego si no se juega de forma responsable. En el momento que el juego no se disfrute, no es un juego.

Para la mayoría de las personas, los juegos de azar son simplemente un entretenimiento, una forma de probar suerte o una actividad para relacionarse con los demás. Pero como ocurre con otros muchos comportamientos, por diversas circunstancias puede acabar siendo perjudicial para la persona que lo practica.

Desde el año 1992, la Organización Mundial de la Salud (OMS) tiene reconocido que el juego puede convertirse en un trastorno de conducta basado en el juego impulsivo llegando a dominar la vida de las personas en perjuicio de sus valores y obligaciones familiares, sociales, económicas y laborales.

Las personas con este trastorno han adquirido un hábito del que se sienten incapaces de desprenderse y el placer de jugar se convierte para ellas en una sensación de malestar pues siguen jugando de forma compulsiva, a pesar de sus repetidos esfuerzos para controlar, detener o disminuir su comportamiento y los problemas que le supone en distintos aspectos fundamentales de su vida. Es lo que se conoce como juego patológico.

## **Prohibición de jugar a menores de edad**

Los menores de edad tienen prohibido participar en los juegos de azar, conforme a lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 27 de mayo de Regulación de Juego.

En la sección "[Prohibición de jugar a menores de edad](#)" podrás encontrar más información sobre la prohibición de jugar a menores de edad.

## **Facultad de autoprohibición y condiciones de ejercicio**

La autoprohibición consiste en la inscripción voluntaria en el [Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego \(RGIAJ\)](#).

El usuario se puede inscribir de forma voluntaria en el [Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego \(RGIAJ\)](#) que gestiona la [Dirección General de Ordenación del Juego \(DGOJ\)](#).

La inscripción en este Registro impedirá al usuario de JuegosONCE participar:

- En los juegos de la ONCE (tanto en JuegosONCE como en el canal presencial).
- En los juegos de todos los operadores de juego por internet y de aquellos operadores presenciales, distintos de la ONCE, que exijan la identificación de los jugadores y la comprobación de la inexistencia de inscripción en este Registro para poder acceder a establecimientos de juego, comprar juegos o cobrar premios.

La inscripción en el RGIAJ es válida en todo el territorio nacional, se comunica a las Comunidades Autónomas y tiene carácter indefinido, con un periodo mínimo de permanencia de SEIS MESES.

En la [Web de la DGOJ](#) se puede encontrar más información sobre este registro y la forma de inscribirte. Si el usuario está inscrito en el RGIAJ en el momento de darse de alta en JuegosONCE, no se podrá completar el registro. Si ya tiene una cuenta de usuario activa en JuegosONCE y se inscribe después en este registro, nuestro sistema detectará su inclusión en este registro y su cuenta de juego quedará suspendida. Mientras dure la suspensión, no podrá realizar depósitos ni participaciones, y únicamente podrá solicitar la transferencia:

- Del saldo de su cuenta de juego, incluyendo los premios obtenidos con anterioridad a la suspensión.
- De los premios ganados durante la suspensión de la cuenta de juego por participaciones en productos de lotería realizadas con anterioridad a dicha suspensión.

Cancelada la inscripción en el RGIAJ, el usuario podrá solicitar a JuegosONCE que se le levante la suspensión de su cuenta de juego.

## **Autoexclusión temporal de la cuenta de juego**

La ONCE pone a disposición de sus clientes la posibilidad de autoexcluirse temporalmente de participar en los productos de lotería de JuegosONCE.

Esta opción comportará la suspensión temporal de la cuenta de juego en JuegosONCE por tiempo indefinido (pero sin que se proceda su cancelación o cierre), sin posibilidad de hacer depósitos o participaciones.

La situación de bloqueo se mantendrá hasta que el usuario solicite la reactivación de la cuenta mediante llamada o email al Servicio de Atención al Cliente.

Por razones de Juego Responsable, dicha reactivación no se podrá solicitar antes de que transcurran SEIS MESES desde la autoexclusión.

Puedes ampliar información desde el siguiente enlace: [Autoexclusión](#)

## **Límites de depósitos o recarga de saldo**

En virtud del compromiso de la ONCE a favor de un juego responsable y de la promoción de este entre sus clientes, el usuario no podrá realizar ingresos en su cuenta virtual o efectuar compras de productos de lotería de la ONCE superiores a 500 € semanales, sin perjuicio de la facultad del usuario de establecer auto limitaciones por un importe inferior.

Adicionalmente, el usuario no podrá acumular en la cuenta virtual un saldo a su favor por importe superior a 500 €. Si el saldo excede del mencionado límite de 500 €, el usuario no podrá adquirir productos de lotería de la ONCE hasta que transfiera el exceso de saldo a su cuenta bancaria. En la cuenta virtual se informará diariamente al usuario del importe de los ingresos, de las compras realizados durante la semana y del saldo.

Aquellos participantes correctamente identificados pero pendientes de verificar documentalmente, podrán realizar depósitos hasta un límite conjunto de 150 € y podrán participar en los productos de lotería de la ONCE, pero no podrán retirar los premios.

## **Ayuda sobre trastornos asociados al juego**

La ONCE ha suscrito un acuerdo marco de colaboración con FEJAR (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados, referencia asociativa mayoritaria en España) a fin de comprender mejor el impacto que puedan tener los productos de lotería y su publicidad sobre jugadores con problemas asociados al juego desordenado, así como para facilitar ayuda a distancia a los mismos.

La ONCE ofrece los siguientes [consejos de Juego Responsable](#) con el objetivo de que un usuario sepa cómo se debe jugar y que el juego no se convierta en un problema.

No obstante, la ONCE quiere ayudar a sus clientes que consideren que el juego se ha convertido en un problema y anima a que accedan a los siguientes enlaces:



¿AYUDA? LLAMA AHORA 900 200 225  
Anónimo, gratuito y confidencial



## **Estructuras del Sistema Nacional de Salud que desarrollan servicios de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego**

Con el objetivo de facilitar la búsqueda de servicios de prevención y atención a los trastornos asociados con el juego, a través de la [Dirección General de Ordenación del Juego \(DGOJ\)](#) se pone a disposición del usuario un buscador de las instituciones a las que el usuario puede dirigirse en caso de detectar un problema con el juego.

## **Control Parental**

Como recomendación, desde la ONCE aconsejamos a los padres y/o tutores de menores de edad, la utilización de herramientas de Control Parental para asegurar que dichos menores no puedan acceder a páginas con estos servicios. Desde la ONCE recomendamos la siguiente aplicación de Control Parental: [Qustodio](#).

## **Estudios y proyectos**

La ONCE fomenta la investigación y los estudios para contribuir a la sensibilización social sobre los problemas vinculados al juego excesivo.

Entre ellos, fomenta los estudios científicos para contribuir a la comprensión social de estos potenciales problemas. En este sentido, el pasado 2020 el Comité de Juego Responsable de la ONCE aprobó la creación de una Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación, en colaboración con la Universidad Complutense de Madrid que estará vigente a partir de este mismo año, tras su firma el pasado diciembre entre el Rector de la Complutense y el Presidente del Grupo Social ONCE. La Cátedra, tal y como está concebida, debe ayudar a promover un conocimiento y documentación por parte de terceros en materia de juego responsable. La Cátedra en sí misma ha de ser un instrumento pedagógico de concienciación y divulgación en la materia.

Esta Cátedra viene a sustituir al Certamen Internacional de Juego Responsable que se ha mantenido durante cuatro ediciones (convocadas bianualmente) y con el que se ha pretendido estimular la promoción de investigaciones científicas conducentes a identificar los efectos de la publicidad convencional en los comportamientos desordenados relacionados con los juegos de azar. Los resultados de tales estudios se han comunicado a la sociedad española y, especialmente, a los entornos sectoriales en los que pudieran ser de mayor utilidad a la hora de investigar, prevenir o tratar las ludopatías y las problemáticas derivadas del juego excesivo.

## Consejos adicionales de la ONCE

La ONCE, como uno de los operadores de juegos reservados a loterías y cumpliendo con su fiel compromiso sobre el Juego Seguro, quiere poner a disposición de sus clientes los siguientes documentos:

- [Cómo jugar responsablemente.](#)
- [Recomendaciones útiles para disfrutar de su premio.](#)

## Test de Autodiagnóstico

La ONCE pone a disposición de sus usuarios el siguiente [test de autodiagnóstico](#) y el [Sistema experto online para la identificación e intervención en problemas de juego](#), como una medida más frente a la prevención de comportamientos anómalos frente al juego.

## Mecanismos de detección de comportamientos de riesgo

La Organización establece en esta Web y en cualquier canal de juego remoto que pueda habilitarse, los elementos limitadores identificados y reconocidos

internacionalmente como más eficaces para minimizar los patrones de comportamiento que impliquen riesgos.

Para conocer en profundidad la Política de Juego Responsable de la ONCE descárgate el siguiente documento [Política de Juego Responsable de la ONCE](#).

## **Teléfono de asistencia en materia de juego responsable**

El servicio de atención al cliente de JuegosONCE podrá proporcionarte asistencia en materia de juego responsable. Este servicio está disponible 24h. en el teléfono: **91 125 34 12**.

## **Información adicional**

[Directrices de Juego Responsable en marketing y comunicación comercial](#).