

Nota informativa: nuevo Real Decreto 176/2023 sobre Entornos más Seguros de Juego

Barcelona, 16 de marzo 2023

Se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado ("BOE") el esperado **Real Decreto 176/2023, de 14 de marzo, por el que se desarrollan entornos más seguros de juego** ("RD de Juego Seguro" o "RDJS").

Esta materia, comúnmente llamada "*Juego Responsable*", se reguló en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego (artículos 8, 10, 21, 40), ("LRJ"); ampliándose su marco regulatorio mediante el RD 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego (Título II, arts. 29 a 35) ("RD 958/2020"). El presente RD de Juego Seguro viene a reforzar la exigibilidad y el alcance material del marco actualmente aplicable y supone **nuevas obligaciones** para los operadores.

A continuación, procedemos a analizar **la entrada en vigor de dichas obligaciones y las novedades** del RDJS, en base a su texto final:

1. ENTRADA EN VIGOR DEL RD DE JUEGO SEGURO:

Conforme a la disposición adicional sexta, el RD de Juego Seguro **entrará en vigor a los seis (6) meses de su publicación en el BOE, esto es el 15 de septiembre de 2023**, con excepción de los preceptos que indicamos a continuación:

<ul style="list-style-type: none"> Plazo para dar de baja los servicios de atención especializada que recibe la clientela privilegiada existente que sean participantes jóvenes (18-25 años). 	<p>Tres (3) días hábiles desde entrada en vigor RDJS</p> <p>Entrarán en vigor el próximo 15 de marzo de 2024</p>
<ul style="list-style-type: none"> La configuración previa de la sesión de juego bajo la licencia general de "Otros Juegos" (art. 13 RDJS). 	
<ul style="list-style-type: none"> Límites a los importes destinados a la realización de apuestas en directo y apuestas en directo combinadas (art. 14 RDJS). 	
<ul style="list-style-type: none"> La configuración previa de la sesión de juego de lotería instantánea o presorteadada (art. 15 RDJS). 	
<ul style="list-style-type: none"> La incorporación de mensajes específicos de autoevaluación durante la sesión y cada 60 minutos (art. 16 RDJS). 	
<ul style="list-style-type: none"> La presentación de los resultados en los juegos con un lenguaje acorde al RD de Juego Seguro (art. 17 RDJS). 	
<ul style="list-style-type: none"> Limitaciones a los medios de pago de los participantes con comportamientos de juego intensivo (art. 21 RDJS). 	
<ul style="list-style-type: none"> Prohibición de realizar actividades promocionales dirigidas a participantes jóvenes (art. 23 RDJS). 	
<ul style="list-style-type: none"> Limitaciones a los medios de pago de los participantes incursos en comportamientos de riesgo (art. 30 RDJS). 	
<ul style="list-style-type: none"> Configuración del abono de los premios (art. 38.1. RD 1614/2011) 	

- La **adaptación** de juegos ya comercializados a lo establecido en el art. 17.2. RDJS, sobre **presentación de resultados**.

**15 de septiembre
de 2024**

Asimismo, el RDJS modifica el RD 958/2020 y el RD 1614/2011, de 14 de noviembre, relativo a licencias, autorizaciones y registros de juego ("RD 1614/2011"). Estas modificaciones entran en vigor al día siguiente al de su publicación en el BOE, excepto para el artículo 38.1 del RD 1614/2011, relativo a la configuración del abono de los premios, que entrará en vigor **a los doce (12) meses de su publicación**.

2. NOVEDADES Y NUEVAS OBLIGACIONES QUE INCORPORA EL RD DE JUEGO SEGURO:

De la redacción del nuevo RDJS, destacan las siguientes novedades, que se suman a aquellas obligaciones que ya debían haber sido implementadas por los operadores, por haber sido reguladas anteriormente en el RD 958/2020 (Título II):

➤ Nueva categorización de los participantes:

En primer lugar, se establecen **nuevas categorizaciones de los participantes** según sus hábitos de juego. Así, el art. 3 RDJS define qué debe entenderse por "*clientela privilegiada*", "*participantes con un comportamiento de juego intensivo*", "*participantes vulnerables o grupos de riesgo*" y "*participantes jóvenes*". Estas definiciones tienen una gran relevancia para los operadores porque, dependiendo de la categoría en la que se hallen sus participantes, deberán aplicar unas u otras medidas de Juego Responsable.

➤ Persona responsable del juego seguro:

Los operadores deberán designar una **persona responsable del juego seguro**, cuyas funciones serán compatibles con otras tareas dentro de la organización del operador (siempre que no impliquen una dependencia directa del departamento de marketing). Esta persona deberá formar parte de la estructura organizativa *directiva* del operador, o tener responsabilidad e influencia en la *dirección* de este (art. 6.4. RDJS). Su nombramiento deberá ser comunicado a la Dirección General de Ordenación del Juego ("DGOJ") a los efectos de su inscripción en el Registro de Personas Vinculadas a Operadores de Juego (art. 6.1. RDJS). Las funciones de esta persona responsable del juego seguro serán:

- La **supervisión** de las políticas de juego seguro puestas en práctica;
- la elaboración del **plan de medidas activas** de juego seguro (art. 7 RDJS); y
- la elaboración de una **memoria anual** sobre las actividades realizadas en este ámbito.

➤ Obligaciones de formación al personal del operador:

El RDJS añade (art. 8 RDJS) la obligación de los operadores de formar a todo su personal en materia de juego responsable o seguro. El **personal que dependa jerárquicamente** de la persona responsable del juego seguro deberá recibir formación específica sobre esa materia con una periodicidad anual (art. 8.2. RDJS). Asimismo, el **personal responsable de la atención al cliente** (por vía telefónica) deberá recibir formación específica en materia de juego seguro y, si el servicio estuviera contratado externamente, dicho personal deberá estar familiarizado con el plan de medidas activas y las políticas de juego seguro de cada operador al que preste servicios (art. 10.4. RDJS).

➤ **Obligaciones de información en portales web y aplicaciones:**

El RD 958/2020 ya introdujo la obligación de que los portales web y aplicaciones móviles de juego de los operadores contuvieran información sobre juego seguro. Los cambios introducidos (art. 9 RDJS) en este aspecto son a) la denominación que deberá tener el link, que pasa a ser únicamente la de "**Juego más seguro**"; y b) que toda la información contenida en la sección sobre juego seguro deberá contener enlaces directos a las páginas web o aplicaciones desde las que se pueda acceder a toda la información reflejada.

➤ **Configuración previa de las sesiones de juego y limitaciones de los importes:**

Los operadores que comercialicen **juegos bajo la licencia general "Otros Juegos"** – queda excluido el póquer de torneo y aquellos que determine la DGOJ posteriormente – deberán implementar una configuración de la sesión de juego que permita que, antes de iniciar la sesión, el participante deba establecer expresamente el tiempo máximo y la cantidad máxima que está dispuesto a emplear a lo largo de dicha sesión (art. 13 RDJS). Esta configuración no podrá ser modificada durante el transcurso de la sesión y, una vez alcanzado dicho límite, la sesión deberá finalizar automáticamente. Cuando se acerque la proximidad del cumplimiento de los límites establecidos por el participante, el operador deberá anticiparle esta situación para que pueda proceder a un cierre ordenado de la sesión. Asimismo, el operador deberá habilitar los mecanismos necesarios para no permitir el inicio de nuevas partidas, manos o tiradas desde que finalice la sesión de juego. El participante también podrá restringir temporalmente su acceso a una sesión futura si la anterior ha terminado automáticamente. Si el participante desea iniciar una nueva sesión, pasados 60 minutos, deberá recibir un mensaje (art. 13.7. RDJS) – que indicamos en el apartado siguiente y que deberá ser diferente al mensaje específico del art. 16 RDJS –.

Lo indicado anteriormente para los juegos bajo la Licencia General de "Otros Juegos" también se aplicará en los mismos términos a las sesiones de **juego de lotería instantánea o presorteada** (art. 15. RDJS).

El presente RDJS también **limita la cantidad de dinero** que una misma persona puede dedicar a su participación en **apuestas en directo** (art. 14 RDJS). Dicha cantidad no podrá exceder del importe del saldo que ese participante tenga en su cuenta de juego en el momento en que se inicie el evento en el que se realizan las apuestas. En el caso de **las apuestas en directo combinadas** sobre dos o más eventos, se tendrá en consideración (como límite) el importe de saldo que tenía el participante en el primero de los eventos de apuestas. Para ambos casos: solo en aquellos supuestos en que, durante el transcurso del evento, se ingresen cantidades adicionales por los premios ganados en ese mismo evento, estas cantidades podrán dedicarse también a la realización de nuevas apuestas (pero solo en ese mismo evento).

➤ **Mensajes de juego seguro e información que debe proporcionar el operador a sus participantes:**

Sin duda el RD de Juego Seguro incorpora una gran variedad de notificaciones que el operador tiene la obligación de realizar a los jugadores, generalmente de manera automática y periódica. Para una mayor claridad, a continuación incorporamos una tabla con las distintas notificaciones e información que el sistema técnico de los operadores debe realizar:

Tipo de notificación	Arts. del RDJS	Periodicidad	Respuesta necesaria
Mensaje específico dirigido a nuevos jugadores ¹ , y su refuerzo para participantes jóvenes (de 18 a 25 años).	Arts. 12 y 22	Plazo 24h desde registro	NO
Mensajes específicos de autoevaluación ² , con lectura obligatoria.	Art. 16	Min. cada 60 min. (en sesión)	NO
Mensaje específico al inicio de una nueva sesión , transcurridos 60 minutos, en los juegos de la licencia general "Otros Juegos" ³ .	Art. 13.	Al inicio de la nueva sesión	NO
La presentación de resultados ⁴ de los juegos, con la prohibición de incluir frases como " <i>casi acertaste</i> ", etc.	Art. 17	Al finalizar cualquier juego	NO
El resumen mensual de actividad ⁵ .	Arts. 18 y 20	Cada 1-3 meses ⁶	Constancia recepción
Mensaje específico para participantes con un comportamiento de juego intensivo ⁷ .	Art. 19	Plazo 24h desde condición	Constancia recepción
Interacción específica con la persona incurso en comportamientos de riesgo ⁸ .	Arts. 25 y 26	Momento categorización	Sí ¹⁰

¹ El **mensaje dirigido a nuevos participantes** deberá incluir información sobre las características y la naturaleza de los juegos de azar a su disposición, los riesgos asociados a la actividad del juego y las políticas de Juego Responsable que tiene implementadas el operador (art. 12 RDJS). Si se trata de participantes jóvenes (entre 18 y 25 años), deberá incluir una referencia específica a los riesgos asociados de esta actividad en participantes jóvenes, como la probabilidad de surgimiento de trastornos de juego (art. 22 RDJS).

² Este **mensaje de autoevaluación** deberá contener información objetiva relativa a la conducta del participante durante la sesión (tiempo jugado, cantidades apostadas o las pérdidas netas producidas), sin juicios de valor por parte del operador. Para más información, ver art. 16 RDJS.

³ Este mensaje, **al inicio de la siguiente sesión** – que no es el mismo que el definido en el art. 16 – deberá informar al participante sobre el tiempo transcurrido desde su última participación, la conveniencia de desarrollar un comportamiento de juego más seguro y el link de "Juego más seguro" (art. 13.7. RDJS).

⁴ La **presentación de los resultados** de cualquier juego debe ser clara y veraz. Queda prohibido cualquier resultado que incluya mensajes como "*casi acertaste*", "*estuviste cerca*" o similares (art. 17.2. RDJS). Los juegos comercializados antes de la entrada en vigor de este RDJS tendrán el plazo de UN (1) AÑO, desde la entrada en vigor del RDJS, para adaptarse a esta prohibición.

⁵ El **resumen mensual de actividad** deberá contener la información enumerada en el art. 18.1. RDJS, entre otros: el número de accesos a la plataforma, los depósitos y medios de pago usados, el histórico de movimientos de la cuenta de juego. Asimismo, la DGOJ podrá determinar el formato de dicha información.

⁶ Debe tenerse en cuenta que los **participantes con comportamientos de juego intensivo** deben recibir el resumen mensual de actividad previsto en el art. 18, durante los 5 primeros días del mes siguiente a aquel que haya adquirido la condición de intensivo, y debe recibirlo de manera mensual mientras reúna dicha condición (art. 20 RDJS).

⁷ Este mensaje debe ser específico y diferenciado, redactado de una forma comprensible, en el cual se ponga en conocimiento al participante de que ha adquirido la condición de **participante con un comportamiento de juego intensivo**. Deberá contener, al menos, información sobre los importes medios depositados, el tiempo de conexión, las pérdidas acumuladas, entre otras, con tal de ofrecer un autoconocimiento de su conducta de juego.

⁸ La persona que haya desarrollado un **comportamiento de riesgo** deberá ser notificada tanto de su categorización (art. 26 RDJS) como de la pérdida de la misma (art. 25 RDJS). Cuando sea adquirida, el *equipo de juego responsable* del operador pondrá en conocimiento del participante y le informará sobre sus participaciones, gastos y cambios en sus patrones de conducta de juego o gasto, las medidas que se le aplicarán, así como la recomendación de consultar las herramientas de autoexclusión y autoprohibición.

¹⁰ Para que la interacción se considere efectivamente producida, el operador deberá recabar una **respuesta activa** del jugador, sin que para ello sea suficiente (según el art. 26.2. RDJS) los mensajes automatizados de confirmación de lectura desde su correo electrónico o similares. Si en el plazo de 72h no ha habido la interacción, el operador tiene la obligación de suspender la relación de juego con el participante, impidiéndole participar en actividades de juego hasta que conteste activamente.

		y durante la misma ⁹	
Mensaje específico para personas que hubieran estado inscritas en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego ("RGIAJ") ¹¹ .	Art. 34	Activación cuenta post - RGIAJ	NO
Mensaje para premios superiores a 5.000€ ¹² .	Art. 38.1 RD 1614/2011	Momento de obtención del premio	NO

➤ **Medidas de Juego Responsable y novedades, según el tipo de participante:**

- Antes de incluir a un jugador en la categoría de **participante o clientela privilegiada** (cliente VIP), el operador deberá realizar una evaluación individualizada dirigida a determinar la presencia de indicios de comportamiento de riesgo en cada uno de estos jugadores. Si hubiera indicios de que el participante tiene un comportamiento de riesgo, no podrá ser catalogado de tal manera. Asimismo, la persona responsable de juego seguro deberá garantizar que el diseño y puesta en práctica de las medidas dirigidas a estos, son compatibles con la política de Juego Responsable del operador.

Téngase en cuenta que las categorías de participantes que indicaremos a continuación se engloban dentro de lo que el regulador denomina "**participantes vulnerables o grupos en riesgo**", de acuerdo con el art. 3.i) RDJS:

- Los **participantes jóvenes** – aquellos cuya edad está entre los 18 y los 25 años – además de recibir la notificación reforzada cuando se registren, indicada en el apartado anterior, no podrán recibir ningún tipo de actividad promocional cuyo objeto sea ajeno a la actividad de juego desarrollada en la plataforma del operador. Los participantes jóvenes tampoco podrán ser considerados ni recibir los servicios de atención especializada dirigida a la clientela privilegiada de un operador¹³.
- El operador deberá implementar, para los **participantes con un comportamiento de juego intensivo**, ciertas medidas – establecidas en los arts. 19 a 21 RDJS – que se basan en informarles de su categorización, proporcionarles mensualmente (rigurosamente) el resumen mensual de su actividad, y limitar sus medios de pago.

⁹ La **interacción se mantendrá durante el tiempo** que la persona esté catalogada en esta categoría y la DGOJ puede fijar la forma expresa en la que debe hacerse la interacción, así como su periodicidad (art. 26.3. RDJS).

¹¹ Una vez la **persona inscrita en el RGIAJ** se ha dado de baja y decida volver a jugar activando de nuevo sus cuentas de juego, deberá recibir por parte del operador un mensaje donde se incluya, al menos, una referencia expresa a su antigua situación de alta en ese registro. Más información que debe proporcionar en el art. 34 RDJS.

¹² El RDJS **modifica el apartado 1 del art 38 del RD 1614/2011**, añadiendo que si la diferencia entre la participación y el premio obtenido es superior a 5.000€, el operador enviará un mensaje ofreciendo de forma expresa la posibilidad de solicitar la transferencia del premio.

¹³ El presente RDJS establece en su disposición transitoria única, que los operadores tienen el **plazo de tres (3) días hábiles para dar de baja los servicios de atención especializada** que recibe la clientela privilegiada existente que sean **participantes jóvenes**.

Respecto de este último punto, cabe destacar que estos participantes no podrán depositar fondos utilizando tarjetas de crédito; y dicha medida deberá activarse en las primeras 72h correspondientes a la semana siguiente a aquella en la que el participante haya adquirido dicha condición.

- Se mantiene lo establecido en el antiguo art. 34 del RD 958/2020 (que con la entrada en vigor de este RDJS será derogado y sustituido por el art. 24 RDJS): los operadores deberán establecer mecanismos y protocolos que permitan detectar aquellos **participantes con comportamientos de juego de riesgo**, y cada 31 de enero de cada año deberán ser comunicados a la DGOJ junto con el número total de personas con comportamiento de riesgo detectadas ese año. A estas obligaciones que ya eran aplicables, se añaden las siguientes medidas:
 - El operador deberá implementar un **protocolo de actuación** para estos participantes (art. 25.1. RDJS). Este podrá incluir la potestad del operador de resolver la relación contractual, pero deberá incluir obligatoriamente las siguientes medidas (contempladas en los arts. 26 a 30):
 - Deberá ser notificado – tal y como hemos comentado en el apartado anterior – de su condición y de las medidas que se le aplicarán.
 - No podrán recibir ninguna clase de actividad promocional ni comunicaciones comerciales.
 - Tampoco podrán recibir ningún tipo de servicio de atención especializada dirigida a clientela privilegiada del operador.
 - Tendrá limitados los medios de pago. Solo podrán utilizar medios de pago nominativos y de su titularidad (que deberá acreditarse en un plazo máximo de 72h), y no podrá depositar fondos utilizando tarjetas de crédito.

- Respecto de la suspensión de cuentas por **autoprohibición**, el RD de Juego Seguro no plantea ninguna novedad a lo establecido en el antiguo art. 35 del RD 958/2020 (ahora derogado por el art. 31 RDJS), aparte de que ahora los operadores deberán desarrollar procedimientos internos destinados específicamente al seguimiento y detección de posibles intentos de suplantación de sus personas jugadoras inscritas en el RGIAJ para volver a jugar como si fueran otro usuario; si se detectaran coincidencias, dicha cuenta deberá ser suspendida hasta ser verificada la identidad real del jugador. En esta línea, la disposición adicional primera del RDJS establece que los operadores deberán adherirse a los sistemas de prevención del riesgo de suplantación de identidad que la DGOJ ponga a su disposición.

- Para los casos de **autoexclusión**, el RDJS añade que el procedimiento deberá llevarse a cabo mediante una serie de reglas¹⁴. Tanto para la autoprohibición como la autoexclusión, queda prohibido que el operador envíe comunicaciones comerciales hasta el día siguiente en que estas personas dejen de estar inscritas en el RGIAJ o autoexcluidas.

¹⁴ Estas reglas están determinadas en el art. 32.2. RDJS, y establecen que esta opción debe configurarse de manera diferenciada en la página de inicio de la web, no pudiendo exigir al participante que motive su decisión y sin que este deba interactuar con el servicio de atención al cliente; su perfección deberá resultar sencilla y requerir la realización de un mínimo de pasos y, finalmente, que la suspensión será por el tiempo determinado por el participante (si excede los 6 meses, pasado este periodo el participante podrá revocar la suspensión).

➤ **Mecanismos de detección de comportamientos de riesgo por parte de la DGOJ:**

En la disposición final tercera del RDJS se establece que la DGOJ tendrá el **plazo de 2 años** para **desarrollar un mecanismo de detección de comportamientos de riesgo** (de acuerdo con el art. 24.3. RDJS) que deberá ser utilizado por todos los operadores de juego.

3. RÉGIMEN SANCIONADOR:

La infracción de las obligaciones contenidas en el RDJS, se encuadra dentro del art. 40.n) de la LRJ, relativo a las **Infracciones Graves**:

“n) El incumplimiento de los requisitos y obligaciones en materia de juego responsable y de protección de los jugadores fijados en las normas y disposiciones vigentes”.

Las infracciones calificadas como graves pueden ser sancionadas por la DGOJ con una sanción que podrá oscilar **entre cien mil euros (100.000€) y un millón de euros (1.000.000€)**. Asimismo, la DGOJ puede ordenar la **suspensión de la actividad del juego** en España del operador infractor, por un **plazo máximo de seis (6) meses**.

Puntualizar la modificación de la LRJ, que entró en vigor el pasado 3 de noviembre de 2022, cuyo art. 21.16 refuerza la función de la DGOJ para *“16. Proteger a los grupos de jugadores en riesgo evaluando la eficacia de las medidas sobre juego responsable o más seguro dirigidas a estos colectivos que, en cumplimiento de las obligaciones regulatorias que sean de aplicación, deban desarrollar los operadores de juego”*.

En cuanto al régimen sancionador y al cuidado por parte del operador de no cometer ninguna infracción creemos que es muy importante el directorio de sanciones publicado recientemente por la DGOJ en su página web https://www.ordenacionjuego.es/es/resoluciones_sancionadores. Este directorio permite revisar y analizar concretamente cuál ha sido el criterio sancionador de la DGOJ en cuestiones puntuales. Ahora mismo nos permite extraer información valiosa de resoluciones sancionatorias impuestas en base al 40.d) LRJ, con la interpretación de la DGOJ sobre el RD 958/2020 de comunicaciones comerciales.

Con la reciente publicación del RDJS, en estos momentos aún tendremos dudas sobre la interpretación de la DGOJ en algunos aspectos, que esperemos se vayan asentando en los próximos meses y también a la vista de cualquier sanción que imponga y publique la DGOJ sobre la materia.

Visto lo anterior, no cabe duda de que el RD de Juego Seguro introduce importantes cambios y obligaciones en la gestión del juego seguro por parte de los operadores y que es fundamental que éstos los integren debidamente en sus plataformas de juego para evitar cualquier error involuntario. En algunos casos pueden surgir dudas sobre cómo se debe implantar una acción o notificación concreta y será importante confirmar debidamente con la DGOJ.

Quedamos a su disposición para cualquier duda o cuestión que pudiera surgir.

Área de TMT ECIJA Barcelona

T. + 34 933 808 255

info.barcelona@ecija.com



Legal memo on the new Royal Decree 176/2023 on Safer Gambling Environments

Today, the expected **Royal Decree 176/2023, regulating the development of safer gaming environments** ("RD of Safe Gambling " or "RDSG") was published in the Spanish Official State Gazette ("BOE").

This matter, commonly called "*Responsible Gambling*", was regulated by Law 13/2011, of May 27, on the regulation of gambling (the "Spanish Gambling Law" or "SGL") in articles 8, 10, 21 and 40 and developed by means of the RD 958/2020, of November 3rd, on commercial communications of gambling activities (Title II, arts. 29 to 35) ("RD 958/2020"). With respect to the foregoing, the new RD on Safe Gaming consolidates the enforceability and material scope of the currently applicable framework and entails new obligations for operators.

Based on the final text, we shall now proceed to analyse **the entry into force of such obligations and the novelties** of the RDSG:

1. ENTRY INTO FORCE OF THE RD ON SAFE GAMBLING:

According to its sixth additional provision, the RD on Safe Gambling **will enter into force six (6) months after its publication in the BOE, that is on September 15th, 2023**, with the **exception** of the following precepts:

<ul style="list-style-type: none">▪ Deadline to terminate the specialized customer services received by existing privileged clientele who are young participants (18-25 years old).	Three (3) business days from the date of entry into force of RDSG
<ul style="list-style-type: none">▪ The pre-configuration of gambling sessions under the general license of "Other Games" (art. 13 RDSG).▪ Limitations of amounts aimed at live and combined live bets (art. 14 RDSG).▪ Pre-configuration of the instant or pre-sorted lottery game session (art. 15 RDSG).▪ Incorporation of specific self-evaluation messages during the session and every 60 minutes (art. 16 RDSG).▪ Presentation of game results in a language in accordance with the RD on Safe Gaming (art. 17 RDSG).▪ Limitations on means of payment of participants with intensive gambling behaviours (art. 21 RDSG).▪ Prohibition of promotional activities aimed at young participants (art. 23 RDSG).▪ Limitations on the means of payment of participants involved in risky behaviours (art. 30 RDSG).▪ Payment's configuration of prizes (art. 38.1. RD 1614/2011).▪ Adaptation of those games, that are already commercialized, to the provisions of art. 17.2. RDSG, regarding its presentation of results.	Effective on March 15th, 2024.
	September 15th, 2024.

Likewise, the RDSG amends RD 958/2020 and RD 1614/2011, of November 14th, regarding gambling licenses, authorizations and registries ("RD 1614/2011"). These amendments enter into force on the day following their publication in the BOE, except for article 38.1 of RD 1614/2011, regarding the payment configuration prizes, which will enter into force **twelve (12) months after its publication**.

2. DEVELOPMENT AND NEW OBLIGATIONS INCORPORATED IN THE RD ON SAFE GAMBLING:

From the wording of the new RDSG, the following changes stand out, which are in addition to those obligations that should have already been implemented by the operators, as they were previously regulated in RD 958/2020 (Title II):

➤ **New categorization of players:**

First of all, new categorizations of participants are established based on their gambling habits. Thus, art. 3 RDSG defines what should be understood by "privileged clientele", "participants with intensive gambling behaviours", "vulnerable participants or risk groups" and "young participants". These definitions are of great relevance for operators, considering that depending on the category in which their participants fall, they will have to apply different Responsible Gambling measures.

➤ **Person responsible for safe gambling:**

Operators shall appoint a person responsible for safe gambling, whose functions shall be compatible with other tasks within the operator's organization (as long as those do not entail a direct dependence from the marketing department). This person must be part of the operator's management structure or have responsibility and influence in its management (art. 6.4. RDSG). This appointment must be communicated to the *Dirección General de Ordenación del Juego* ("DGOJ") for the purpose of his/her registration in the Register of Persons Linked to Gambling Operators (art. 6.1. RDSG). The functions of this person responsible for safe gambling will be:

- Supervision of the implemented safe gambling policies;
- preparation of the plan of active safe gambling measures (art. 7 RDSG); and
- preparation of an annual report on the activities carried out in this field.

➤ **Training obligations for the operators' personnel:**

The RDSG adds (art. 8 RDSG) the obligation of operators to train all their staff in responsible or safe gambling. The personnel reporting hierarchically to the person responsible for safe gambling must receive specific training on this subject on an annual basis (art. 8.2. RDSG). Likewise, the personnel responsible for customer service (by telephone) must receive specific training on safe gambling and, if the service is outsourced, said external personnel must be familiar with the active measures plan and the safe gambling policies of each operator to which they provide services (art. 10.4. RDSG).

➤ **Information obligations in web portals and applications:**

RD 958/2020 already introduced the obligation, for operators' web portals and mobile gambling applications, to contain information regarding safe gambling. The changes introduced (art. 9 RDSG) in this regard are a) the link designation, which is now only "**Safer Gambling**"; and b) that all the information contained in the section on safe gambling must contain direct links to the web pages or applications from which all the information reflected can be accessed.

➤ **Pre-configuration of gambling sessions and limitations of amounts:**

Operators that market **gambling games under the general license "Other Games"** - excluding tournament poker and those to be determined by the DGOJ at a later date - must implement a configuration of the gambling session that allows participants to expressly establish, before starting it, the maximum time and the maximum amount that they are willing to spend during that session (art. 13 RDSG). This setting cannot be modified during the course of the session and, once this limit has been reached, the session must end automatically. When the limits set by

the participant are close to being reached, the operator shall anticipate this situation so that the session can be closed in an orderly manner. Likewise, the operator shall enable the necessary mechanisms to not allow the start of new games, hands or spins since the end of the gambling session. The participant may also temporarily restrict his access to any future sessions if the previous session has automatically ended. If the participant wishes to start a new session, after 60 minutes, he/she must receive a message (art. 13.7. RDSG) – which we indicate in the following section, and which must be different from the specific message of art. 16 RDSG –.

What is stated above for the gambling games under the General License "Other Games" shall also apply in the same terms to the **instant or pre-sorted lottery gambling sessions** (art. 15. RDSG).

The RDSG also **limits the amount of money** that one and the same person may devote to his participation **in live betting** (art. 14 RDSG). Such amount may not exceed the amount of the balance that such participant has on his gambling account at the time when the event (on which the bets are placed) begins. In the case of **combined live bets** on two or more events, the amount of the balance that the participant had in the first of the betting events shall be taken into consideration (as a limit). For both cases: only in those cases in which, during the course of the event, additional amounts are deposited for the prizes won in the same event, these amounts may also be used to place new bets (but only on the same event).

➤ **Safe gambling messages and information to be provided by the operator to its participants:**

Undoubtedly, the RD on Safe Gambling incorporates a great variety of notifications that the operator is obliged to make to its players, generally automatically and periodically. For greater clarity, the table below displays the different notifications and information that the operators' technical system must provide:

Notification Type	RDSG Articles	Periodicity	Necessary Response
Specific message addressed to new players ¹⁵ , and its reinforcement for young participants (from 18 to 25 years old).	Arts. 12 and 22	Deadline 24h after registration	NO
Specific self-assessment messages ¹⁶ , with compulsory reading.	Art. 16	Min. every 60 min. (in session)	NO
Specific message at the start of a new session , after 60 minutes, for games under the general licence "Other Games" ¹⁷ .	Art. 13.	At the start of the new session	NO
The presentation of game results ¹⁸ , with a prohibition on including phrases such as "you almost got it right", etc.	Art. 17	At the end of any game	NO

15 The **message addressed to new participants** must include information on the characteristics and nature of the games of chance available to them, the risks associated with the gambling activity and the Safe Gambling policies implemented by the operator (art. 12 RDSG). In the case of young participants (between 18 and 25 years old), it must include a specific reference to the risks associated with this activity in young participants, such as the likelihood of the emergence of gambling disorders (art. 22 RDSG).

16 This **self-assessment message** shall contain objective information regarding the participant's conduct during the session (time played, amounts wagered or net losses incurred), without value judgements by the operator. For more information, see art. 16 RDSG.

17 This message, **at the beginning of the next session** - which is not the same as the one defined in art. 16 RDSG - shall inform the participant about the time elapsed since the last participation, the convenience of developing safer gambling behaviors and the "Safer Gambling" link (art. 13.7. RDSG).

18 The **presentation of the results** of any game must be clear and truthful. Any results that include messages such as "you almost guessed right", "you were close" or similar, are prohibited (art. 17.2. RDSG). Gambling games marketed before the entry into force of this RDSG, will have a period of ONE (1) YEAR, from its entry into force, to be adapted into this prohibition.

The monthly activity summary ¹⁹ .	Arts. 18 and 20	Every 1-3 months ²⁰	Proof of receipt
Specific message for participants with intensive gambling behaviour ²¹ .	Art. 19	Deadline 24h from condition	Proof of receipt
Specific interaction with the person engaging in risky behaviour ²² .	Arts. 25 and 26	Time of categorisation and during the categorisation ²³	YES ²⁴
Specific message for persons who have been registered in the General Gambling Access Prohibition Register ("RGIAJ") ²⁵ .	Art. 34	Post-RGIAJ account activation	NO
Message for prizes over 5.000€ ²⁶ .	Art. 38.1 RD 1614/2011	Time of awarding the prize	NO

➤ **Responsible Gambling measures and new developments, depending on the type of participant:**

- Before including a player in the category of **privileged clientele** (VIP player), the operator shall conduct an individualised assessment aimed at determining the presence of indications of risk behaviour in each of these players. If there are indications that the participant is engaging in risky behaviour, he/she shall not be categorised as such. In addition, the person responsible for safe gambling shall ensure that the design and implementation of measures aimed at these players are compatible with the operator's Responsible Gambling policy.

It should be noted that the categories of participants listed below fall within what the regulator calls "**vulnerable participants or groups at risk**", in accordance with art. 3.i) RDSG:

- **Young participants** - those between the ages of 18 and 25 -, in addition to receiving the enhanced message when registering, as indicated in the previous section, these players

¹⁹ The **monthly activity summary** must contain the information listed in art. 18.1. RDSG, including: the number of accesses to the gambling platform, the deposits and means of payment used, the history of movements of the gambling account. The DGOJ may also determine the format of this message/information.

²⁰ It should be noted that **participants with intensive gambling behaviors** must receive the monthly activity summary provided for in art. 18 RDSG during the first 5 days of the month following the month in which they have acquired intensive status, and must receive it on a monthly basis for as long as they have this status (art. 20 RDSG).

²¹ This message must be specific and differentiated, written in an understandable way, in which the player is made aware that he/she has acquired the status of a **participant with intensive gambling behaviors**. It shall, at least, contain information on average amounts deposited, connection time, accumulated losses, etc., in order to provide self-awareness of the player's gambling behavior.

²² The player who has developed **risky behavior** shall be notified both a) of his or her categorization (art. 26 RDSG) and b) of the loss of categorization (art. 25 RDSG). When acquired, the operator's *responsible gambling team* shall make the participant aware of and inform him/her about his/her participation, expenditure and changes in his/her gambling or spending behaviors patterns, the measures to be applied, as well as the recommendation to consult the self-exclusion and self-banning tools.

²³ The **interaction will be maintained for as long as** the player is classified in this category. The DGOJ can establish the express form in which the interaction must be carried out, as well as its periodicity (art. 26.3. RDSG).

²⁴ In order for the interaction to be considered to have actually taken place, the operator must obtain an **active response** from the player, for which automated messages confirming the reading of the player's e-mail or similar are not sufficient (according to art. 26.2. RDSG). If within 72 hours there has been no interaction, the operator is obliged to suspend the gambling relationship with the participant, preventing him/her from participating in gambling activities until he/she actively replies.

²⁵ Once the **person registered in the RGIAJ** has been deregistered and decides to play again by reactivating his/her gambling accounts, he/her must receive a message from the operator which includes, at least, an express reference to their former registration status. More information provided in art. 34 RDSG.

²⁶ RDSG **modifies section 1 of article 38 of RD 1614/2011**, adding that if the difference between the participation and the prize obtained is greater than €5,000, the operator will send a message expressly offering the possibility to the player of requesting the transfer of the prize.

may not receive any promotional activity whose object is unrelated to the gambling activity carried out on the operator's platform. Young participants are also not eligible to be considered for and to receive specialised services targeted at an operator's privileged clientele

27

- The operator must implement, for players with intensive gambling behaviours, certain measures - set out in articles 19 to 21 RDSG - which are based on informing them of their categorisation, providing them on a monthly basis (rigorously) with the monthly summary of their activity, and limiting their means of payment. With regard to this last point, it should be noted that these participants may not deposit funds using credit cards; and this measure must be activated within the first 72 hours corresponding to the week following the week in which the participant has acquired this status.
- The provisions of the former art. 34 of RD 958/2020 (which, with the entry into force of this RDSG, will be repealed and replaced by art. 24 RDSG) are maintained: operators must establish mechanisms and protocols to detect **participants with risky gambling behaviours**, and every January 31st of each year they must notify it to the DGOJ together with the total number of persons with risky behaviours detected that year. The following measures have been added to these already applicable obligations:
 - The operator must implement an **action protocol** for these participants (art. 25.1. RDSG). This may include the operator's power to terminate the contractual relationship, but must include the following measures (referred to in arts. 26 to 30 RDSG):
 - The players should be notified - as mentioned in the previous section - of its status and of the measures that will be applied to them.
 - They may not receive any kind of promotional activity or commercial communications.
 - Nor may never receive any type of specialised service aimed at the operator's privileged clientele.
 - The means of payment will be limited. They may only use nominative means of payment and of their ownership (which must be accredited within a maximum period of 72 hours), and may not deposit funds using credit cards.
- With regard to the suspension of accounts due to **self-prohibition**, the RD on Safe Gambling does not introduce anything new to the provisions of the former art. 35 of RD 958/2020 (now repealed by art. 31 RDSG), apart from the fact that operators must now develop internal procedures specifically designed to monitor and detect possible attempts to impersonate their players registered in the RGIAJ in order to play again as if they were another user; if a match is detected, the account must be suspended until the real identity of the player has been verified. Along these lines, the first additional provision of the RDSG establishes that operators must adhere to the systems for preventing the risk of identity theft made available to them by the DGOJ.
- For cases of **self-exclusion**, the RDSG adds that the procedure must be carried out by means of a series of rules²⁸. For both self-prohibition and self-exclusion, the operator is

²⁷ This RDSG establishes in its sole transitory provision that operators have a **period of three (3) working days** to **cancel the specialized care services** received by existing privileged clientele who are **young participants**.

²⁸ Those rules are set out in art. 32.2. RDSG, and establish that this option must be configured in a differentiated manner on the home page of the website, without requiring the players to give any reasons for their decision or to interact with operators' customer services; its perfection must be simple and will require the completion of a minimum number of

prohibited from sending commercial communications until the day after these players are no longer registered in the RGIAJ or self-excluded.

➤ Mechanisms for the detection of risky behaviours by the DGOJ:

The third final provision of the RDSG establishes that the DGOJ will have a period of 2 years to develop a mechanism for detecting risky behaviours (in accordance with art. 24.3. RDSG) which must be used by all Spanish gambling operators.

3. FINING REGIME:

Infringement of the obligations contained in the RDSG fall under art. 40.n) of the SGL, of **Serious Infringements**:

"(n) Failure to comply with the requirements and obligations regarding responsible gambling and player protection laid down in the rules and regulations in force".

Infringements classified as serious may be fined by the DGOJ with a fine ranging **from one hundred thousand euros (€100,000) to one million euros (€1,000,000)**. The DGOJ may also order the **suspension of the** offending operator's **gambling activity** in Spain for a **maximum period of six (6) months**.

It must be pointed out the modification of the SGL, which came into force on November 3rd, 2022, whose new art. 21.16 reinforces the function of the DGOJ to *"16. Protect at-risk groups of players by assessing the effectiveness of measures on responsible or safer gambling aimed at these groups which, in compliance with the applicable regulatory obligations, must be developed by gambling operators"*.

As for the penalty regime and the care taken by the operator not to commit any breach, we believe that the directory of fines recently published by the DGOJ on its website <https://www.ordenacionjuego.es/es/resoluciones sancionadores>, is very important. This directory allows us to review and analyse the fining criteria applied by the DGOJ in specific matters. Right now it allows us to extract valuable information from those fines imposed on the basis of article 40.d) of the SGL, with the interpretation of the DGOJ of RD 958/2020 of commercial communications.

With the recent publication of the RDSG, at this time we will still have doubts about the interpretation of the DGOJ in some aspects, which we hope will be settled in the coming months and also in view of any fines that the DGOJ imposes and publishes on the matter.

In view of the above, there is no doubt that this RD on Safe Gambling introduces important changes and obligations in the management of safe gambling by the operators with Spanish gambling license and, therefore, that it is essential that operators integrate them properly into their gambling platforms to avoid any unintentional errors. In some cases, doubts may arise as to how a specific action or notification should be implemented and it will be important to duly confirm them with the DGOJ.

ECIJA Barcelona TMT practice area

T. + 34 933 808 255

info.barcelona@ecija.com

steps and, finally, that the suspension of its account will be for the time determined by the participant (if it exceeds 6 months: after that period, the player may revoke the suspension at any time).