

JUEGO MÁS SEGURO

El juego es capaz de proporcionar una alternativa adicional de entretenimiento satisfactorio y saludable, contribuyendo al bienestar y aportando beneficios que repercuten en la vida y relaciones personales. No es, por tanto, un medio para liberarse de problemas económicos ni emocionales.

La mayoría de la población adulta disfruta del juego de una manera segura, divertida y controlada como un elemento más de sus actividades de ocio. No obstante, tal y como expresa la Organización Mundial de la Salud (OMS), existe una minoría de usuarios que, por diversos factores, presentan **dificultades para relacionarse con el juego de una manera responsable o segura**. Siendo conscientes de que detrás de las estadísticas hay situaciones que afectan a seres humanos, es fundamental dar apoyo a estas personas mediante el impulso de una cultura de Juego más seguro y Seguro que fomente el buen uso de esta actividad proporcionando los elementos necesarios para detectar y evaluar posibles problemáticas.

El Juego Seguro en Internet es aquel que se considera justo, íntegro, fiable y transparente; tiene sus fundamentos en la seguridad de las operaciones que realiza el usuario en su actividad de juego.

SPORTIUM.es, como operadora de juego en línea, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, **es una firme defensora de que su actividad es sostenible solo si el contexto en el que se desarrolla es sano y controlado.** Además de las acciones preventivas y activas propias en pro del Juego Seguro, SPORTIUM.es parte de asociaciones sectoriales y participa activamente en ellas. Estos organismos, junto a las diferentes administraciones públicas, son quienes, a su vez, dibujan líneas maestras de actuación que fomentan el Juego Seguro.

Desde SPORTIUM.es aplicamos las medidas necesarias de protección para aquellos colectivos más vulnerables frente a un posible mal uso del juego, así como frente a prácticas perjudiciales que pueden darse en nuestra industria cuando no existe control o cuando la actividad no es lícita o no cumple con los requerimientos normativos.

1. ¿QUÉ ES EL JUEGO MÁS SEGURO?

El Juego más seguro es aquel que **se desarrolla con todos los sentidos del jugador intactos** y, por tanto, que tiene en cuenta las circunstancias de cada persona. Además, el juego más seguro aplica los sistemas de prevención apropiados que garanticen que la actividad lúdica **no terminará derivando en un problema de salud mental ni económica**.

El concepto de Juego más Seguro, se encuentra definido en el art. 3.i) del Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego como el conjunto de elementos configuradores de la oferta y del consumo de juegos de azar que conducen a **reducir el riesgo de comportamientos de juego de riesgo, problemático, compulsivo o patológico**.

El Juego es una actividad de ocio y entretenimiento, y no debería afectar negativamente las obligaciones sociales, profesionales o familiares.

Si bien es cierto que el juego más seguro es una diversión interesante y variada, no es menos cierto que **un uso irresponsable y excesivo del juego conlleva comportamientos considerados de riesgo**, que son comportamientos problemáticos, compulsivos o patológicos relacionados con el juego susceptibles de producir adicción al juego, ludopatía u otras consecuencias nocivas asociadas al juego de tipo financiero o familiar.

El Juego más seguro consiste en la elección racional y sensata de las opciones de juego, para evitar que pueda convertirse en un problema. El Juego más seguro implica una decisión informada y educada por parte de nuestros usuarios con el único objetivo del entretenimiento y la distracción, manteniendo siempre el control sobre el tiempo y el dinero que quiere gastar y en el cual el valor de lo jugado no supere nunca lo que el individuo se puede permitir ateniendo a sus circunstancias personales.

El Juego Seguro en Internet es aquel que se considera **justo, íntegro, fiable y transparente**; tiene sus fundamentos en la seguridad de las operaciones que realiza el usuario en su actividad de juego.

No todo el Juego Seguro es Juego Responsable, pero el Juego Responsable necesita desarrollarse en un entorno de Juego Seguro, con el que SPORTIUM.es tiene puesto su compromiso.

Consejos para un comportamiento de juego más seguro

Para evitar conductas de riesgo, consideramos importante que sigas los siguientes **consejos que te ayudarán a controlar tus momentos de ocio en el Juego**:

Considera el juego como un mero entretenimiento y no como una fuente de ingresos o un modo de liquidar deudas.

- **Limita el tiempo y dinero** que juegas y detente cuando llegues a esos límites.
- **No juegues bajo los efectos del alcohol o medicamentos.**

- **No juegues en momentos de decaimiento anímico** o en los que te estés recuperando de alguna adicción.
- Si sospechas que tiendes a jugar de manera excesiva, **realiza el test de juego más seguro y de prevención de conductas adictivas del juego** y adopta las medidas de restricción necesarias.

2. HERRAMIENTAS DE AUTOCONTROL: ¿CÓMO TE AYUDA SPORTIUM CON EL JUEGO MÁS SEGURO?

SPORTIUM.es aplica medidas concretas y certeras que contribuyen a garantizar el Juego más seguro en la casa de apuesta nº1 en España.

En SPORTIUM.es ponemos nuestros mayores esfuerzos para proveerte de un entorno de juego seguro, información y herramientas para que puedas desarrollar tu actividad de juego y apuestas en un entorno seguro que te permita controlarla responsablemente, y que se describen a continuación.

A) ESTABLECE Y CONTROLA TUS LÍMITES DE DEPÓSITO.

En SPORTIUM.es ofrecemos las herramientas para controlar la suma de dinero que utilizas para jugar teniendo en cuenta los límites definidos por la normativa vigente. De conformidad con la normativa aplicable, puedes fijar tus propios límites de depósito diario, semanal o mensual y pedir ajustarlos en todo momento de forma on-line a través del área de usuario de cuenta de juego a través de nuestra página web utilizando la sección [Límites de depósito de tu cuenta](#).

Para ayudarte a fijar los límites que más te convengan, intenta responder a este breve cuestionario:

- **Antes de comenzar a apostar, determina qué importe representa una pérdida aceptable de acuerdo con tus circunstancias personales y económicas.**
- **Registra la frecuencia con que juegas.**
- **Observa la duración de tus sesiones de juego.**

Utiliza las respuestas obtenidas para determinar cuánto quisieras permitirte gastar por día, por semana o por mes. En todo caso, ante una solicitud de aumento o supresión de límites (bien los generales dispuestos conforme a la normativa en vigor o los que previamente hayan sido solicitados) SPORTIUM.es, consciente de la importancia de los límites financieros, seguirá el siguiente protocolo:

De conformidad con lo dispuesto por la normativa aplicable, SPORTIUM.es establece los siguientes límites económicos para los depósitos de los Usuarios:

- 1. SEISCIENTOS EUROS (600€) por día**
- 2. MIL QUINIENTOS EUROS (1.500€) a la semana**
- 3. TRES MIL EUROS (3.000€) al mes**

A los efectos de los citados límites, se entenderá por día, al día natural comprendido entre las 00:00 y las 23:59 horas; por semana, a la comprendida entre las 00:00 horas del lunes y las 23:59 horas del domingo; y por mes, al comprendido entre las 00:00 del día 1 y las 23:59 horas del último día del mes de que se trate.

Como usuario, podrás establecer voluntariamente los límites, aplicables a tus depósitos, por importes inferiores a los establecidos con carácter general. Podrá solicitar a SPORTIUM.es de forma expresa e individualizada en tu propia Cuenta de Juego, mediante el uso de la aplicación respectiva. SPORTIUM.es tramitará la solicitud de forma inmediata desde que tenga constancia de su recepción.

Incremento de límites: Podrá solicitar a SPORTIUM.es el incremento de los límites de depósito o la desaparición de cualquiera de los límites que tengas establecido para tu cuenta de depósito, por encima de los importes indicados más arriba, si bien SPORTIUM.es solo podrá autorizarlos cuando acumuladamente:

1. Hayas superado el [Test de juego más seguro y de prevención de conductas adictivas del juego](#), que se indica más adelante.
2. No hayas incurrido en un comportamiento de riesgo a lo largo de los últimos tres meses a partir del análisis histórico que, con motivo de la solicitud, SPORTIUM.es realizará sobre tu trayectoria de juego en relación con los parámetros de Juego más seguro establecidos en los mecanismos y protocolos de detección de comportamientos de riesgo de SPORTIUM.es, de conformidad con la normativa aplicable en materia de juego más seguro.

Los nuevos límites entrarán en vigor en un plazo máximo de tres días a contar desde el cumplimiento de los dos requisitos anteriores.

No podrá solicitarse, ni SPORTIUM.es aceptará un aumento en los límites de depósito establecidos si no han transcurrido tres meses desde el último aumento de dichos límites.

B) ESTABLECE Y CONTROLA TU TIEMPO DE JUEGO.

SPORTIUM.es ofrece a los jugadores las herramientas para controlar el tiempo que juegan y evitar así, un juego compulsivo. En nuestros productos de juego, el temporizador de sesión permite que el jugador visualice, en todo momento, la información sobre el tiempo que lleva jugando. Cuando se inicie la sesión, se

muestra el momento en que el jugador se conectó por última vez. Si deseas o necesitas ayuda o tienes alguna consulta sobre el funcionamiento del temporizador, por favor, contacta con el [Servicio de Atención al Cliente](#). Si crees que pasas demasiado tiempo jugando, plantéate acudir a la opción de autoexclusión y cumplimenta el [test de juego más seguro y de prevención de conductas adictivas del juego](#), además de solicitar ayuda y / o información profesional. A estos efectos te sugerimos acceder a los enlaces web indicados en el apartado 2.

C) ESTABLECE Y CONTROLA TUS LÍMITES DE TIEMPO Y DINERO APOSTADO EN LAS SESIONES DE JUEGO EN MÁQUINAS DE AZAR.

En relación con el tipo de juego de Máquinas de Azar, SPORTIUM.es introduce determinadas acciones preventivas en materia de Juego más seguro adicionales. Te recomendamos las tengas en cuenta antes de iniciar cada sesión de juego:

- Con carácter expreso y previo a la sesión destinada a este tipo de juego, deberás fijar el tiempo máximo que estás dispuesto a emplear y la cantidad máxima que estás dispuesto a minorar de tu cuenta de juego a lo largo de la sesión. En relación con estos límites:
- Si en el transcurso de los sesenta minutos siguientes a la finalización de la sesión destinada al juego de Máquinas de Azar decide iniciar una nueva sesión de juego, SPORTIUM.es, con carácter previo a realizar dicha conexión, te avisará de la conveniencia de desarrollar un comportamiento de juego más seguro, así como de las implicaciones que se deriva de una frecuencia excesiva de juego desde un punto de vista de juego compulsivo o patológico.
- Al configurar la sesión de juego destinada al tipo de juego de Máquinas de Azar, restringir temporalmente tu acceso a una sesión futura para el supuesto de que la sesión de juego actual finalice automáticamente como consecuencia del agotamiento de algunos de los límites establecidos.

Comunicación a los jugadores

- SPORTIUM.es te informará del tiempo transcurrido y el importe gastado en la sesión destinada al juego de Máquinas de Azar, mediante un aviso a través de la interfaz de juego.
- El intervalo de tiempo en el que deseas recibir el aviso lo fijarás tú mismo, siendo el intervalo mínimo de quince minutos a contar desde el inicio de la sesión o desde el último aviso.
- En todo caso, esta comunicación se realizará por medio de mecanismos que garantizan su puesta en conocimiento.

Control del tiempo de juego

Durante el transcurso de la sesión destinada al tipo de juego, podrás conocer el saldo de la sesión con desglose de los importes de participación y, en su caso, premios obtenidos.

D) AUTOEXCLUSIÓN.

Si en cualquier momento te sientes preocupado por tu conducta en el juego, se te ofrecen varias opciones y herramientas de autoexclusión que podrás solicitar directamente en el menú, teniendo en cuenta siempre que no puedes tener apuestas pendientes ni saldo. En este caso tiene que esperar a que las apuestas concluyan y solicitar el retiro del saldo. Para acceder a la opción de autoexclusión, tienes que iniciar sesión, acceder a tu panel y seleccionar la opción de autoexclusión. Las opciones de autoexclusión son las siguientes:

- Un (1) mes de autoexclusión.
- Tres (3) meses de autoexclusión.
- Seis (6) meses de autoexclusión.
- Asimismo, la autoexclusión se podrá solicitar por un período indefinido.

Durante el período de autoexclusión bloquearemos tu cuenta con carácter inmediato desde que nos conste tu notificación. También bloquearemos, en cuanto se detecte, todo intento por tu parte de abrir nuevas cuentas durante el período de exclusión. Asimismo, en ese período no se recibirán ofertas promocionales ni comunicaciones de SPORTIUM.es.

Tu solicitud de bloqueo temporal de acceso será impuesta durante el período de autoexclusión, el cual será irrevocable. Para reactivar tu cuenta, una vez finalizado el período de autoexclusión elegido, deberás ponerte en contacto con nuestro [Servicio de Atención al Cliente](#) y solicitar dicha reactivación con carácter expreso.

También puedes solicitar un período de autoexclusión poniéndote en contacto con nuestro [Servicio de Atención al Cliente](#).

Si tienes dudas acerca de la solicitud de autoexclusión, te sugerimos que realices el [Test de juego más seguro y de prevención de conductas adictivas del juego](#). Si alguna de las respuestas a las preguntas planteadas es afirmativa te sugerimos te plantees solicitar la autoexclusión y procurar ayuda profesional.

Si estás considerando la autoexclusión, recuerda ponerte en contacto con todas las compañías de apuestas y juego con las que mantengas abierta alguna cuenta de juego y solicitarles también la autoexclusión. También te recomendamos que

consideres la instalación de algún software que permita bloquear el acceso a los sitios de apuestas y juego existentes en internet. A estos efectos te sugerimos los siguientes:

[Windows Live Protección Infantil 2011](#)

[Gamban](#)

E) AUTOPROHIBICIÓN:

Cualquier ciudadano puede ejercer el derecho a que le sea prohibida la participación en las actividades de juego. En el marco de sus respectivas competencias, tanto el Estado como las Comunidades Autónomas han procedido a la regulación de los registros de prohibidos.

Puedes solicitar que te sea prohibida la participación en las actividades de juego, mediante tu inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ).

La inscripción en un registro de prohibidos del RGIAJ, impide el acceso de cualquier persona inscrita a aquellos juegos respecto de los que la Administración Pública competente haya determinado la necesidad de realizar la identificación previa del jugador.

En el caso de que la inscripción se realice en el Registro de Interdicciones de la DGOJ, la prohibición afectará al juego online y, en la medida en que sus normas regulatorias así lo establezcan, a los juegos de carácter reservado (loterías) que se desarrollan de forma presencial, pudiendo ser efectivamente aplicada dicha prohibición en el momento del pago de premios. Así mismo, esta información es comunicada a las Comunidades Autónomas con el objeto de que se incluya en los procedimientos habilitados por cada una de ellas para evitar el acceso a aquellos juegos donde la respectiva normativa autonómica determina la necesidad de comprobar la inexistencia de inscripción.

Si quieras ejercer el derecho de autoprohibición de acceso a todas las webs de juego online inscríbete en el registro general de interdicción del juego: <https://www.ordenacionjuego.es/participantes-juego/juego-seguro/rgiaj>

F) Test de juego más seguro y de prevención de conductas adictivas del juego

SPORTIUM.es pone a su disposición el test de Juego más seguro publicado en el Anexo I de la Resolución de 16 de noviembre de 2011, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias,

autorizaciones y registros del juego, se establece el test de juego más seguro y de prevención de conductas adictivas del juego.

3. PROHIBICIÓN DE ACCESO A MENORES

Está **terminalmente prohibido que los menores de 18 años apuesten o jueguen a juegos de azar**. Por ello, SPORTIUM.es puede pedir los documentos acreditativos de su mayoría de edad a los usuarios. En caso de que se tenga la sospecha que una persona menor de 18 años esté jugando, **se procederá al bloqueo de su cuenta y de sus fondos** hasta que se averigüe la verdadera edad e identidad del usuario.

Advertencias y CONTROL PARENTAL.

Te agradeceríamos que nos ayudases a evitar el acceso a nuestra web a todas aquellas personas menores de edad y para ello te hacemos las siguientes recomendaciones:

- No dejes a los niños solos cerca de tu equipo mientras haya software de juegos de azar en funcionamiento.
- Protege el acceso a tus programas de juegos de azar con una contraseña.
- No permitas a personas menores de 18 años participar en actividades de juegos gratuitos o no.
- Explica a tus hijos los problemas legales y los perjuicios potenciales de los juegos de azar de menores de edad.
- Si hay menores en tu entorno, utiliza un software de protección de menores para evitar que puedan acceder a páginas de juego, como la nuestra. A estos efectos, le recomendamos los siguientes software de protección de menores gratuitos:

[Microsoft Family Safety](#)

[Gamban](#)

Si hay menores en tu entorno, te rogamos que sigas las recomendaciones y utilices las herramientas arriba citadas para protegerles y evitar que accedan al juego.

4. MECANISMOS DE DETECCIÓN DE COMPORTAMIENTO DE RIESGO Y ACCIONES AL RESPECTO

A los efectos de poder **identificar y estudiar patrones de conducta de juego de los Usuarios** para poder monitorizar dichos comportamientos y desarrollar medidas preventivas de control y ayuda a los Usuarios, en la actualidad

SPORTIUM.es ha desarrollado un modelo computacional de inteligencia artificial denominado “Red Neuronal”. Este sistema ofrece un mecanismo de **detección precoz y prevención del juego problemático avanzado** y evoluciona continuamente con el objetivo de anticiparse a la **detección de posibles conductas problemáticas**.

A partir de la información obtenida mediante las anteriores medidas, y en aplicación de la normativa en materia de Juego más seguro, SPORTIUM.es puede verse obligado a efectuar avisos a los usuarios, restringir las comunicaciones personales de publicidad y promociones y la suspensión y/o, en su caso, resolución del contrato y cierre de la cuenta de usuario.

Estudios sobre juego seguro

Para poder realizar la anterior matriz de Juego más seguro, denominada “Red Neuronal, y llevar a cabo las decisiones correspondientes en los usuarios considerados de riesgo, nos hemos documentado en varias páginas web y estudios, apoyándonos e incluyendo las anotaciones que ofrece el regulador en todo momento.

Detallamos algunas de las páginas webs consultadas a continuación:

<https://www.ordenacionjuego.es/participantes-juego/juego-seguro>

<https://www.icrg.org/>

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/16066359.2016.1245294>

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1455072518802492>

<https://www.psychiatry.org/patients-families/gambling-disorder/what-is-gambling-disorder>

<https://periscopiofiscalylegal.pwc.es/aprobado-el-real-decreto-176-2023-de-14-de-marzo-por-el-que-se-desarrollan-entornos-mas-seguros-de-juego/>

<https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consultapub/RD%2BMAIN.pdf>

5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Por favor, contacta con nuestro [Servicio de Atención al Cliente](#), si necesitas más información o ayuda sobre la autoexclusión o restricciones sobre productos individuales.

Teléfonos de asistencia

JUEGO SEGURO. SPORTIUM.es pone a su disposición, en colaboración con [Fejar](#), un teléfono de asistencia en materia de juego seguro: 900533025.

6. OTROS RECURSOS SOBRE JUEGO MÁS SEGURO

Además de los recursos ya mencionados, a continuación encontrarás otras vías para garantizar un Juego más seguro y prevenir posibles conductas poco saludables relacionadas con este tipo de actividad lúdica.

Dónde obtener más información

Antes de tomar decisiones de juego recomendamos una lectura detenida del contenido del siguiente enlace web del **Ministerio de Consumo del Gobierno de España** y también la web del **Sistema Nacional de Salud**, en el que encontrarán más información sobre el Juego más seguro, sus **riesgos, prevención y mecanismos de ayuda**:

<https://www.ordenacionjuego.es/participantes-juego/juego-seguro>

<https://www.sanidad.gob.es/campannas/campanas22/JuegoApuestas.htm>

- A continuación, encontrarás enlaces a algunas organizaciones privadas y centros sociosanitarios que ofrecen información, atención, servicios de información, asistencia, o prevención sobre los trastornos asociados con el juego: Madrid Salud. Ayuntamiento de Madrid:

<https://madridsalud.es/adicciones/>

- Institut Hospital del Mar d'Investigacions Mèdiques:

<http://www.imim.es/programesrecerca/neurociencies/gratus.html>

- Fundación FEJAR:

<http://www.juegoresponsable.eu/>

- Asociación para la prevención y ayuda al Ludópata:

<http://www.apalmadrid.org/>

- ACENCAS, Associació Centre Català d'Addiccions Socials

<https://acencas.es/>

- Jugadores Anónimos:

<https://www.jugadoresanónimos.org>