

UNA PROPUESTA DE JUEGO RESPONSABLE EN LA SITUACIÓN ESPAÑOLA ACTUAL

MARIANO CHÓLIZ
UNIVERSIDAD DE VALENCIA

El desarrollo e implementación de planes de Juego Responsable es una tendencia reciente - pero creciente- en la mayoría de Estados sociales y de derecho, si bien todavía existe una considerable variación en cuanto a objetivos, procedimiento, grado de implicación de las administraciones y el sector, etc. Este tipo de iniciativas se deben al reconocimiento de que el juego puede tener efectos dañinos sobre algunos jugadores. Este proceso de sensibilización se está produciendo gracias a la evidencia puesta de manifiesto por clínicos y afectados, de lo nociva que resulta la adicción al juego, así como de la necesidad de implementar protocolos de buenas prácticas y de desarrollar programas preventivos. Al mismo tiempo, la comunidad científica ha participado en la elaboración de diferentes modelos tanto de minimización del daño como de juego responsable.

En este artículo, hemos querido ofrecer un posible borrador para la implementación de estrategias de juego responsable en España. Las principales propuestas que se describen a lo largo del texto, ya han sido presentadas a la Dirección General de Ordenación del Juego, con el objetivo de que se tenga en cuenta que el juego de azar no solamente es una de las empresas más rentables económicamente, sino que también puede convertirse en una de las más perniciosas para la salud mental de algunos ciudadanos.

Introducción

El juego de azar es una de las actividades económicas de mayor envergadura en nuestra sociedad, si atendemos al volumen de gasto que genera y a los beneficios que le reporta a las empresas del sector (DGOJ, 2012). Al mismo tiempo, tiene una relevancia de primer orden en el ámbito social y de ocio, cuya importancia se remonta a los albores de la civilización (Fontbona, 2008). No obstante, al igual que ocurre en tantas otras actividades en nuestra sociedad, el juego se encuentra en un momento de evolución -casi de metamorfosis- que está transformando una actividad lúdica en la esfera personal, en una empresa económica de primer nivel, globalizada internacionalmente y con intereses económicos extraordinariamente importantes e inmersa -cómo no- en la profunda revolución que las tecnologías de la información (Internet y móvil) están provocando en las apuestas en las cuales hay dinero de por medio.

Las cifras de juego en España son maraños, ya que se estima que, en 2012,

los españoles gastaron en el juego legal de azar (presencial y online) más de treinta mil millones de euros (DJOG, 2012, 2013). Con independencia del valor social o económico del juego, que no se discute en este artículo, lo que es innegable es que se trata de una actividad que puede ocasionar diferentes problemas, entre los cuales uno de los más destacables es el juego patológico (González, 2010), considerado en la actualidad como un trastorno adictivo (Chóliz, 2008; Echeburúa, 2010; Petry, 2006; Potenza, 2006). Es decir, es un problema grave de salud mental que, tanto por sus criterios clínicos, como por la etiología, desarrollo, evolución de la enfermedad y formas de tratamiento, se encuentra en la misma categoría diagnóstica que el resto de drogodependencias y el alcoholismo. En lo que se refiere a su etiología, y con independencia de la existencia de factores personales, biológicos y sociales de vulnerabilidad (Johansson, Grant, Kim, Odlaug y Gotestam, 2009), la causa principal de este trastorno es el propio

juego. Lo mismo puede decirse del alcohol con el alcoholismo o de la nicotina con el tabaquismo.

A pesar de ello, es preciso tener en cuenta dos aspectos relevantes. En primer lugar, que no todos los juegos son igualmente adictivos, ya que las características estructurales del propio juego determinan que lo llegue a ser en mayor o menor medida (Chóliz, 2010; Griffiths, 1993). En segundo lugar, que las diferentes formas de presentación de un mismo tipo de juego, así como las condiciones en las que se lleva a cabo, también influyen en su potencial adictivo.

Las empresas del sector, las administraciones y la sociedad en general no son ajenas a estos efectos dañinos que tiene el juego en algunos jugadores, motivo por el cual, desde hace unos años, se viene acuñando y aceptando el concepto de “juego responsable”, como una forma de intentar evitar los efectos adictivos del juego. La comunidad científica ha participado en la elaboración de diferentes modelos tanto de minimización del daño como de juego responsable (Blaszczynski, Ladouceur y Shaffer, 2004; Hing y McMillen, 2002)

Propuesta de programa de juego responsable

A pesar de que toda estrategia de juego responsable debe implicar tanto a la Administración como a las empresas del sector y a los jugadores, es necesario tener en cuenta que los intereses de los diferentes agentes no son coincidentes. Esto exige aunar esfuerzos y voluntades y entender que el juego, aun siendo una actividad económica muy importante, puede tener graves consecuencias en la salud y bienestar de los ciudadanos. Todo protocolo de juego responsable tiene como objetivo que el jugador realice un

gasto “razonable”, de cualquier manera no excesivo, así como desincentivar el juego compulsivo. Es decir, promover que los jugadores gasten menos, especialmente los adictos quienes son, con diferencia, las personas que más dinero gastan (y pierden) en los juegos de azar. Desde un punto de vista estrictamente contable, podemos decir que los protocolos de juego responsable reducen los beneficios económicos del juego para las empresas del sector, si bien resultan beneficiosos para la salud de los ciudadanos en su globalidad.

Todo ello obliga a que sea la Administración quien conjugue los diferentes intereses civiles y económicos, salvaguardando, en todo momento, el derecho a la salud y el bienestar de los ciudadanos. Ésa es la razón de ser de los protocolos de juego responsable y el motivo por el cual deben cumplirse de forma eficiente, evitando que se conviertan simplemente en una forma de dar una buena imagen socialmente.

Los principales objetivos de los programas de juego responsable son dos. Por un lado, prevenir la aparición de la adicción al juego; por otro, ayudar a que jueguen menos quienes ya padecen este trastorno. Asimismo, cualquier programa de prevención de adicciones tiene dos componentes principales: a) información y sensibilización y b) promoción de medidas preventivas específicas.

Información y sensibilización

El objetivo principal es el de educar y sensibilizar sobre los riesgos de la adicción, las causas que la provocan y conductas apropiadas para evitar su aparición. Los programas de información y sensibilización pueden estar dirigidos a diferentes colectivos:

- *Adolescentes y jóvenes* que todavía no han adquirido la adicción, pero son vulnerables, tanto porque a ellos se dirigen las actuales campañas de publicidad (especialmente juegos online y póquer), como porque en sí mismos son colectivos de riesgo para el desarrollo de conductas adictivas. Consisten en programas que pueden implementarse en el ámbito escolar mediante técnicas audiovisuales, ejercicios, ejemplos de juego, etc. Algunos de los contenidos principales de los programas preventivos en el ámbito educativo son los siguientes:
 - ✓ Probabilidad y azar.
 - ✓ Historia y organización del juego en España.
 - ✓ Trastornos adictivos y juego.
 - ✓ Conductas preventivas.
- *Población general*, mediante campañas de información y sensibilización en medios de comunicación de masas, talleres informativos, etc. Se abordan los mismos contenidos que en los programas educativos pero con un carácter informativo y de sensibilización, principalmente.
- *Población con problemas de juego*. En este caso, la información está especialmente dirigida a jugadores con problemas de adicción y, por lo tanto, es más específica y se aportan soluciones concretas. Se debe suministrar en centros de intervención por las asociaciones de afectados o incluso por parte de la industria del juego. Algunas de las recomendaciones típicas son las siguientes:
 - ✓ Ponerse un límite de dinero que jugar y no superarlo.
 - ✓ No jugar para superar estados de ánimo.
 - ✓ Tener en cuenta que se trata de una actividad de ocio, no de un negocio.

cio. Por lo tanto, estar dispuesto a perder dinero.

- ✓ No jugar para recuperar pérdidas.
- ✓ No beber alcohol mientras se juega.
- ✓ Etc.

Medidas específicas

La información es necesaria, pero NO es suficiente. Lamentablemente, muchos de los programas de “prevención” se quedan en mera información o, como mucho, sensibilización, a pesar de que se ha demostrado en numerosos ámbitos que éstas son medidas claramente insuficientes, especialmente cuando hay una presión social y económica para el consumo y, además, se trata de una conducta potencialmente adictiva, como es el caso del juego. Por ello, es imprescindible que un protocolo de juego responsable incluya medidas específicas de prevención de la adicción, que han de ser establecidas por la Administración y cumplidas por la industria del sector y los propios jugadores.

Algunas de las principales medidas que deben tomarse en los programas de juego responsable son las siguientes:

- **Política de la compañía.** Evitar marketing agresivo a menores y personas vulnerables; entrenamiento a trabajadores para evitar explotar vulnerabilidades; desarrollar protocolos de buenas prácticas y de responsabilidad social corporativa, etc.
- **Información fidedigna en los juegos.** No generar falsas expectativas, ni presentar las pérdidas como ganancias. La información puede ser *estática* (carteles tales como “el juego puede provocar ludopatía”; indicaciones de la probabilidad de obtener el premio, etc.) o *dinámica*, es decir, durante el propio juego (informar de la cantidad de dinero que se va perdiendo

mientras se juega, indicar mensajes entre apuestas, etc.). El juego online permite mucha información de este tipo que puede manejarse de forma preventiva.

- **Control de las variables estructurales de los juegos** que son responsables de la adicción. Se trata de una de las principales medidas que se pueden tomar para prevenir la adicción, ya que conjuga el derecho a jugar por parte del jugador, el de la empresa a ofrecer un producto con el que obtener beneficios económicos, pero un producto en el que se reducen o eliminan las características que favorecen la adicción. Algunos de los ejemplos que pueden implementarse y sobre los que se puede evaluar su eficacia con metodología científica, son los siguientes:
 - ✓ No aceptar tarjetas de crédito en juego presencial, ni en online.
 - ✓ Demorar la respuesta 10 segundos en las máquinas tipo B (máquinas recreativas con posibilidad de premio en metálico).
 - ✓ Limitar el importe de la apuesta y del gasto no sólo en un tipo de juego, sino todos los que proporcione un establecimiento o casa de apuestas (tanto presencial como online).
 - ✓ Presentación de pausas y mensajes de aviso entre apuestas.
 - ✓ Establecimiento de pausas y limitaciones entre diferentes tipos de juego de la misma casa de apuestas (presencial u online).
 - ✓ Indicaciones de lo que se lleva perdido mientras se está jugando.
 - ✓ Etc.
- **Control de las características ambientales.** Se trata de otra de las principales medidas que han demostrado mayor eficacia (junto con el control de

las variables estructurales) para evitar la adicción al juego. Hay muchos factores que facilitan el juego que, en el caso de padecer ludopatía, no solamente invitan a jugar, sino que lo inducen de manera casi indefectible. Es por ello que el control ambiental es fundamental en el desarrollo de programas de juego responsable. Hay muchas cosas que se pueden hacer para prevenir el juego compulsivo, sin impedir que quien quiera jugar, pueda hacerlo libremente.

Al igual que en el caso de las medidas estructurales, se trata de medidas muy concretas cuya eficacia puede evaluarse objetivamente. Algunos ejemplos son los siguientes:

- ✓ No disponer de cajeros automáticos en los locales de juego.
- ✓ Impedir los préstamos.
- ✓ No vender alcohol en los locales de juego ni, por supuesto, ofrecerlo gratuitamente.
- ✓ Retirar las máquinas tipo B y máquinas de apuestas de bares y establecimientos públicos e instalarlas exclusivamente en locales de juego.
- ✓ Control de acceso a cualquier local de juego. Por supuesto, impedir la entrada de menores.
- ✓ Autenticarse fehacientemente (incluso de forma presencial) para poder obtener un código personal con el que jugar online y renovar dicha autenticación mensualmente.
- ✓ Control de la ubicación de los locales, especialmente en lugares socialmente vulnerables.
- ✓ Eliminar condiciones que induzcan absorción de la realidad y dirijan exclusivamente al juego: luminosidad, ausencia de elementos exteriores, densidad excesiva de juegos, etc. En general, evitar mu-

chas de las condiciones ambientales que son características de los casinos de Las Vegas, ya que están diseñadas expresamente para favorecer un juego compulsivo, es decir, todo lo contrario de un juego responsable.

✓ Etc.

- **Información de los recursos asistenciales y de ayuda al jugador con problemas.** Informar de los riesgos del juego excesivo y cómo evitarlo; facilitar el acceso a recursos de auto-ayuda; información de cómo funcionan realmente los juegos; educación sobre probabilidad, falsas expectativas, etc.
- **Política de marketing.** La Administración debe regular la publicidad, especialmente la publicidad del juego online, ya que es mucho más intrusiva que la del juego presencial, debido a que el mismo canal por el que se lleva a cabo la publicidad (Internet) es el que sirve para jugar. Evidentemente, debe tenerse muy en cuenta que no se trate de publicidad engañosa (inducir excesiva sensación de probabilidad de éxito), no se debe asociar juego con éxito ni bienestar, etc.

En este sentido, cabe destacar que los códigos de autorregulación no son eficaces por varios motivos. En primer lugar, porque la obtención del máximo beneficio económico por parte de las empresas del juego es incompatible con el objetivo de los programas de juego responsable de reducir el gasto por parte de los jugadores (especialmente de los adictos al juego). Por este motivo, los compromisos a los que se lleguen probablemente no serán suficientes para que haya una reducción del gasto. En segundo lugar, porque puede haber empresas que no se acojan a dichos

códigos, con lo que supone no sólo de agravio comparativo hacia quienes sí que se autorregulan. Por último, si no es la Administración la que regula, el incumplimiento de las normas no tiene las mismas consecuencias y, en cualquier caso, pueden abandonarlo en cualquier momento.

En la actualidad existe un código de autorregulación por parte de algunas empresas del sector que no está teniendo ninguna eficacia, habida cuenta de la manifiesta incitación al juego irresponsable: presentación del póquer como una forma de ganarse la vida, incitación al juego como una forma de superar los efectos de la crisis, transmisión de valores consumistas y especulativos, etc.

Evaluación de los programas de juego responsable

Todo programa de juego responsable debe evaluarse de forma continua, con memorias periódicas de resultados, comprobando la eficacia de las medidas que se toman y modificando las que se consideren, en función de los resultados obtenidos. Debe establecerse un periodo temporal (por ejemplo, bianual) con la finalidad de evaluar su eficacia, introduciendo las medidas de prevención que hayan demostrado mayor eficacia y que se ajuste a las necesidades de la sociedad, de manera que se consiga desarrollar un protocolo de juego responsable basado en evidencias empíricas. Los principales criterios a los que hay que atender son los siguientes:

- Establecer **objetivos específicos** en términos operacionales (por ejemplo, disminuir la cantidad de adictos al juego, modificar las actitudes sobre el juego, aumentar el conocimiento y ser consciente del juego responsable, de-

sarrollar estrategias que necesitan los jugadores en riesgo, etc.)

- Establecer la **población** a la que va dirigido (población general, población en riesgo, adolescentes, etc.)
- Establecer **intervenciones específicas** como las que se han indicado en el apartado anterior y que impliquen a todos los juegos, pero, especialmente, a los que se han considerado más adictivos: el juego online y máquinas tipo B. Las medidas pueden ser estructurales del propio juego (dilación de la recompensa en máquinas tipo B, límites de crédito, etc.), como ambientales (ausencia de billeteras, autenticación fehaciente en juego online, etc.).
- Utilizar una **metodología científica** en el análisis de los resultados, caracterizada por:
 - ✓ **Variables dependientes y medidas.** Debe definirse operativamente qué es lo que se pretende conseguir con el programa de juego responsable y la forma de evaluarlo objetivamente.
 - ✓ **Procedimientos de muestreo.** Debe utilizar muestreos apropiados en términos de tamaño y representatividad de la población a la que va dirigida (tanto clínica como general).
 - ✓ **Diseño experimental.** Es imprescindible utilizar diseños científicos apropiados que permitan evaluar el impacto de las medidas que se han implementado, con la finalidad de ir mejorando los resultados, optimizando los recursos y adaptarlos a la realidad que, al mismo tiempo, es cambiante. Pueden usarse grupos control, diseños experimentales o cuasi-experimentales, de medidas repetidas, intrasujeto, etc.

- ✓ **Seguimiento.** Evaluación de los efectos a largo plazo del programa, tanto en los casos en los que se trata de medidas puntuales, como en los definitivos.
- ✓ **Comunicación de los resultados.** Los resultados de los programas deben comunicarse tanto a las instancias sociales como a las científicas, con el objetivo de mostrar los resultados y ser valorados externamente.

Para finalizar, si se pretende implementar un protocolo de juego responsable en España, en la actualidad, hay que tener en cuenta algunas consideraciones específicas.

En primer lugar, desde la aprobación de la *Ley 13/2011 sobre Regulación del Juego* ha habido una auténtica explosión de tipos de juego online sin ningún tipo de control. Hemos pasado de ser un país con importantes limitaciones en los tipos de juego permitidos, a un país donde no hay limitación alguna, ya que, en breve, van a legalizarse los dos únicos tipos de juego que todavía no están permitidos: a) las slot online (probablemente el tipo de juego más adictivo que existe en la actualidad) y b) las apuestas deportivas cruzadas (probablemente uno de los que provee de menor seguridad al jugador).

En segundo lugar, la proliferación de juegos se ha producido sin que exista ninguna normativa sobre publicidad, algo que resulta intolerable en un estado de social y de derecho, puesto que el juego es la principal causa de la ludopatía, motivo por el cual debería haber un control estricto de la publicidad.

En tercer lugar, debería distinguirse entre los diferentes tipos de juego, y no sólo en lo que se refiere a las diferencias en su potencial adictivo, sino

en su calidad de juegos de azar o de estrategia, ya que eso condiciona las políticas a llevar a cabo en materia de juego responsable. Por definición, el resultado en los juegos de azar no depende ni de la habilidad ni de la experiencia del jugador, y así ocurre en loterías, sorteos, la mayoría de juegos de casino, máquinas tipo B y C, bingos, etc. En este caso, todos los jugadores tienen la misma probabilidad de ganar o perder, ya que el resultado sólo lo gobierna el azar y éste depende de las leyes de la probabilidad, que son las mismas para todos los jugadores. Sin embargo, en juegos como el póquer o apuestas (especialmente las cruzadas), la estrategia del jugador influye sobre el resultado del juego, lo que puede dar pie no sólo a actividades fraudulentas (que difícilmente pueden llevarse a cabo en los juegos de azar), como a la aparición de la fi-

gura del jugador profesional, que ya de partida tiene más probabilidad de ganar que el jugador no profesional. Se trata, en definitiva, de juegos diferentes que requieren medidas y reglamentaciones específicas.

Por último, pero no por ello menos importante, deben aclararse las condiciones en las cuales va a promocionarse el juego en los nuevos proyectos (Eurovegas, Barcelona World, etc.). El juego que se lleve a cabo en dichos casinos deberá regirse exactamente por las mismas normas que se impongan desde la Administración y que prevengan la adicción al juego. Debe prestarse una atención especial en estos casos, dado que las condiciones de juego en centros como Las Vegas o Macao, que parece que son el modelo en el que se inspiran estos proyectos, atentan contra muchos de los principios del juego responsable.

REFERENCIAS

- Blaszczynski, A., Ladouceur, R. y Shaffer, H.J. (2004). A Science-Based Framework for Responsible Gambling: The Reno Model. *Journal of Gambling Studies*, 20, 301-317.
- Chóliz, M. (2008). *Adicción al juego de azar*. Buenos Aires: deauno.com.
- Chóliz, M. (2010). Experimental Analysis of the Game in Pathological Gamblers: Effect of the immediacy of the reward in slot machines. *Journal of Gambling Studies*, 26, 249-256.
- Dirección General de Ordenación del Juego (2012). *Memoria Anual del Juego*. Madrid: Centro de Publicaciones, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Dirección General de Ordenación del Juego (2013). *Mercado del Juego Online en España. Informe trimestral Junio-Diciembre de 2012*. Madrid: Centro de Publicaciones, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Echeburúa, E. (2010). El juego patológico en el marco de las adicciones sin drogas. En E. Echeburúa, F.J. Labrador y E. Becoña (2009). *Adicción a las nuevas tecnologías en adolescentes y jóvenes (pp. 31-40)*. Madrid: Pirámide.
- Fontbona, M. (2008). *Historia del juego en España*. Barcelona: Flor del Viento Ediciones.
- González, A. (2010). Juego patológico: concepto, comorbilidad y tipologías. En E. Echeburúa, F.J. Labrador y E. Becoña (2009). *Adicción a las nuevas tecnologías en adolescentes y jóvenes (pp. 79-88)*. Madrid: Pirámide.
- Griffiths, M. (1993). Fruit machine gambling: the importance of structural characteristics. *Journal of Gambling Studies*, 9, 101-120.
- Hing, N. y McMillen, J. (2002). A conceptual framework of the corporate management of social impacts: the case of problem gambling. *Business and Society Review*, 107, 457-488.
- Johansson, A., Grant, J.E., Kim, S.W., Odlaug, B.L. y Gotestam, K.G. (2009). Risk factors for problematic gambling: critical literatura review. *Journal of Gambling Studies*, 25, 67-92.
- Petry, N.M. (2006). Should the scope of addictive behaviours be broadened to include pathological gambling? *Addiction*, 101 (Suppl. 1), 152-160.
- Potenza, M.N. (2006). Should addictive disorders include non-substance-related conditions. *Addiction*, 101 (Suppl. 1), 142-151.