

**Guía de Buenas Prácticas
Juego Responsable**

CONSULTA PÚBLICA

RESUMEN EJECUTIVO

El Decreto Supremo N°1253, de 2015, del Ministerio de Hacienda, que modificó el Decreto Supremo N°287, de 2005, introdujo un nuevo inciso final al artículo 9° de dicho reglamento¹, que permite a las personas autoexcluirse voluntariamente de ingresar a las salas de juego de un casino. Si bien esto constituye una herramienta altamente relevante, no resulta suficiente para quienes puedan estar desarrollando una relación problemática con el juego de azar.

En este contexto, la Superintendencia de Casinos de Juego (“SCJ”) estima de máxima importancia la necesidad de contar con políticas que complementen la regulación vigente para la prevención del juego patológico, para lo que ha convocado a distintos actores, que permitan tener una mirada integral para abordar esta temática, cada uno desde el ámbito de sus competencias.

De esta manera, en junio de este año se presentó la Estrategia Nacional de Juego Responsable, la que tiene como objetivo promover una cultura de entretención y cuidado de las personas en torno a los juegos de azar, contemplando los siguientes ejes estratégicos:

1. **Educar** a los jugadores y jugadoras, sus familias y la sociedad en general respecto del entendimiento del juego de azar como una actividad de entretención.
2. **Informar** sobre conductas problemáticas y/o patológicas con el juego de azar y cómo prevenirlas.
3. **Incentivar** las buenas prácticas de juego responsable y el diseño de un modelo de prevención del juego problemático.

En consideración a este último punto, la SCJ ha elaborado la presente **Guía de Buenas Prácticas de Juego Responsable**, para que las sociedades operadoras y concesionarias municipales de casinos de juego, adopten medidas concretas de promoción del juego responsable que fomenten una cultura de sana entretención en nuestro país.

¹ Artículo 9°, inciso final: “Sin perjuicio de lo indicado en los incisos precedentes, las personas que voluntariamente decidan autoexcluirse del ingreso a las salas de juego de un casino de juego, deberán sujetarse a las formalidades establecidas al efecto por la Superintendencia, para efectos de su ingreso y permanencia en ellas”.

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
I. Principios Orientadores	5
II. Objetivo	6
III. Trastorno por Juego Patológico	6
IV. Juego Responsable: Implementación de la guía	7
1. Concepto de Juego Responsable	7
2. Cómo implementar esta Guía	7
a. Fases de implementación: Diagnóstico, compromiso y evaluación	7
b. Sobre la Política de Juego Responsable	8
c. Actividades de difusión y concientización a trabajadores y trabajadoras de casinos de juego	8
d. Publicidad	8
e. Información al jugador:	10
f. Colaboración con grupos de interés	10
V. CONCEPTOS RELEVANTES	11

INTRODUCCIÓN

La regulación de los juegos de azar en Chile existe desde los orígenes de nuestra institucionalidad. En efecto, dentro de las primeras normas dictadas en Chile, a menos de dos años de la Primera Junta Nacional de Gobierno, don José Santiago Portales y don Pedro José Prado Jaraquemada, a nombre de la Junta Provisional de Gobierno, suscribieron el 22 de abril de 1812 un decreto por medio del que se prohibieron todos los “juegos de azar y embite” sin excepción alguna, lo que se ratificó pocos meses después de lograda la independencia de España, en 1819, mediante un decreto de fecha 7 de mayo de 1819, suscrito por el Director Supremo don Bernardo O’Higgins Riquelme².

Actualmente, los juegos de azar constituyen en nuestro país, una actividad económica regulada, y que excepcionalmente y solo en virtud de una ley es autorizada para ser desarrollada y explotada comercialmente³.

Por otra parte, el juego de azar es una actividad de relevancia económica⁴ y social, que constituye una fuente de entretenimiento y recreación, sin embargo, también existen personas vulnerables que pueden tener una relación problemática con éste. Esto último, debido al potencial adictivo de los juegos de azar caracterizado por su accesibilidad, variados montos de apuestas, la inmediatez de la eventual recompensa y la activación psicofisiológica⁵ en las personas⁶.

Por ello, es relevante generar conciencia a todas las partes interesadas, a fin de propender a la seguridad de las personas y la sostenibilidad de la industria de casinos de juego.

² Mensaje de S.E el Presidente de la República con el que inicia un proyecto de ley que regula el desarrollo de plataformas de apuestas en línea. Boletín 14838-03. Disponible en:

<https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmlD=15336&prmBOLETIN=14838-03>

³ En armonía con lo prescrito por el Artículo 63 N°19 de la Constitución Política de la República, que señala “*Sólo son materias de ley: (...) 19) Las que regulen el funcionamiento de loterías, hipódromos y apuestas en general*”.

⁴ En este punto, es útil destacar que para el año 2022, los ingresos de explotación del conjunto de las 22 sociedades operadoras contabilizaron \$424.795 millones, equivalentes a US\$486,97 millones. Para más información, ver <https://www.scj.gob.cl/sites/default/files/2023-07/Informe%20Anual%20de%20la%20Industria%202023.pdf>

⁵ Rama transdisciplinaria del comportamiento humano que involucra áreas como la psicología, fisiología, ingeniería y bioquímica a fin de explicar la conducta humana a partir de la relación entre los estímulos ambientales y las respuestas emocionales y fisiológicas, por lo que se evalúan diferentes ritmos, como son la temperatura periférica, la variabilidad de la frecuencia cardíaca, la sudoración, la respiración entre otras. (Figuroa, J., Juárez, H., Pineda, J., & Solano, G. (2017). *La Psicofisiología de la salud en México: un enfoque transdisciplinario*. Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 5(10). <https://doi.org/10.29057/icsa.v5i10.2481>)

⁶ Chóliz, M. (2006). Adicción al juego de azar. En línea: <https://fundacioncnse.org/juegosdeazar/pdf/ADICCION-AL-JUEGO.pdf>. P. 15-17

I. Principios Orientadores

La misión de la Superintendencia de Casinos de Juego es *“promover el desarrollo sostenible de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, adaptándolo a las nuevas tecnologías y contribuyendo al desarrollo regional a través del aporte a la oferta turística de los territorios”*.

En este contexto, este Servicio ha asumido el compromiso de aportar información a los operadores y concesionarios de los casinos de juego⁷, para que éstos adopten buenas prácticas que contribuyan a la promoción del juego responsable y prevención del juego patológico, implementando medidas concretas que permitan que la comunidad pueda desarrollar una sana relación con el juego.

Por lo tanto, los siguientes principios orientadores sustentan el desarrollo de este trabajo:

1. **Responsabilidad:** Promover que los/las clientes/as disfruten responsablemente de los juegos de azar en los casinos de juego como una forma de entretenimiento.
2. **Transparencia e información:** Informar todas las alternativas disponibles respecto a sus juegos y apuestas, para permitir que las personas hagan elecciones responsables como, por ejemplo, informar sobre tipos de juegos, montos de apuestas, reglas del juego, etc.
3. **Proactividad:** Fomentar las iniciativas y promoción en el desarrollo de programas y prácticas de juego responsable basadas en el comportamiento de juego de las personas que asisten a las salas de juego de los casinos.

⁷ En adelante, indistintamente, “los casinos de juego”.

II. Objetivo

Este documento tiene por objetivo ser una guía para las sociedades operadoras y concesionarias municipales de casinos de juego, facilitando la entrega de distintas herramientas que pueden implementar -de manera voluntaria-, a través de la elaboración de una Política de Juego Responsable, o complementarla en el caso que ya cuenten con una, permitiendo el desarrollo de una industria sustentable, consciente, proactiva y dispuesta a informar y orientar a las personas para que tengan una relación sana con el juego.

III. Trastorno por Juego Patológico

Este trastorno se define por la presencia de formas de juego desadaptativas por la intensidad, la frecuencia o la cantidad de dinero invertido, afectando los ámbitos personales, familiares, profesionales y/o sociales de la vida de quienes juegan⁸.

El juego patológico es comprendido como un trastorno persistente y recurrente, que provoca un deterioro o malestar clínicamente significativo y se manifiesta porque la persona presenta cuatro o más de los siguientes síntomas durante un periodo de 12 meses:

- Necesidad de apostar cantidades de dinero cada vez mayores para conseguir el placer deseado.
- Nerviosismo o irritabilidad cuando intenta reducir o abandonar el juego.
- Esfuerzos repetidos para controlar, reducir o abandonar el juego, siempre sin éxito.
- Frecuentemente tiene la mente ocupada en las apuestas (por ejemplo, reviviendo continuamente con la imaginación experiencias de apuestas pasadas, condicionando o planificando su próxima apuesta, pensando en formas de conseguir dinero para apostar, etc.).
- Constantemente apuesta cuando siente desasosiego (por ejemplo, desamparo, culpabilidad, ansiedad, depresión, etc.).
- Después de perder dinero en las apuestas, suele volver otro día para intentar ganar (“recuperar” las pérdidas).
- Miente para ocultar su grado de implicación en el juego.
- Ha puesto en peligro o ha perdido una relación importante, un empleo o una carrera académica o profesional a causa del juego.
- Cree contar con las demás personas para que le den dinero para aliviar su situación financiera desesperada provocada por el juego⁹.

⁸ Echeburúa, E., Salaberría, K., & Cruz-Sáez, M. (2014). Nuevos Retos en el Tratamiento del Juego Patológico. *Terapia psicológica*, 32(1), p.32. Disponible en <https://doi.org/10.4067/S0718-48082014000100003>

⁹ American Psychiatric Association - APA. (2014). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales Madrid: Editorial Médica Panamericana (DSM – V versión), p.585 – 589.

IV. Juego Responsable: Implementación de la guía

1. Concepto de Juego Responsable

El Juego Responsable es un término acuñado para describir un conjunto de estrategias que tienen como finalidad el minimizar los riesgos del juego de azar excesivo. Se define como *“las acciones encaminadas a regular un entorno de juego en el cual se minimicen los potenciales daños asociados al juego y que la gente tenga la posibilidad de tomar decisiones acerca de su participación en el juego”*¹⁰.

2. Cómo implementar esta Guía

Es recomendable que las sociedades operadoras y concesionarias municipales de casinos de juego elaboren o complementen su **Política de Juego Responsable (PJR)**, en caso de contar con una, que pueda contemplar los siguientes elementos:

a. Fases de implementación: Diagnóstico, compromiso y evaluación

▪ Diagnóstico

Se sugiere que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego, elaboren un diagnóstico inicial, que considere los siguientes aspectos:

- Descripción de la política de Juego Responsable, si la hubiera
- Descripción de las actividades vigentes en esta materia.
- Descripción de cualquier otra acción vinculada a Juego Responsable (capacitaciones, publicidad, etc.).
- Descripción de las brechas existentes en la sociedad operadora en materias de Juego Responsable.

▪ Compromiso

Se sugiere desarrollar una estrategia, enfocada en el cuidado y protección de jugadores y jugadoras dentro de las salas de juego, abordando los siguientes contenidos:

- Elaborar - si no lo hubiere - o complementar una Política de Juego Responsable, en caso de contar con una, la que debe constar en un Manual.
- Desarrollar las actividades vigentes en esta materia.
- Exponer desafíos y brechas existentes en la sociedad operadora en materias de Juego Responsable.

¹⁰ Chóliz, M. (2013) ¿DE QUIÉN ES LA RESPONSABILIDAD DEL JUEGO RESPONSABLE? Trabajo presentado en el XI Congreso Ciencia Política y Administración: La política en tiempos de incertidumbre. En línea. Disponible en: <https://aecpa.es/es-es/de-quien-es-la-responsabilidad-del-juego-responsable/congress-papers/1131/>

- Indicar el listado de acciones a realizar en el año en materia de capacitaciones, publicidad, etc.

- Evaluación

Se sugiere que las sociedades operadoras y concesionarias municipales de casinos de juego realicen anualmente una evaluación de las acciones contenidas en su Política de Juego Responsable, mediante focus group, encuestas, indicadores de desempeño, entre otros, como también publicar los resultados en su página web, memorias y/o Informe Anual.

- b. Sobre la Política de Juego Responsable

Se entenderá por Política de Juego Responsable, un instrumento que contenga los principales lineamientos y objetivos en materia de promoción de la práctica de juego responsable.

En este contexto, la Política debiera contener a lo menos:

- Objetivos
- Quiénes son los responsables de desarrollarla
- Metodología
- Recursos
- Actividades y su planificación
- Sobre la publicidad
- Plan de evaluación de las acciones contenidas en la política

- c. Actividades de difusión y concientización a trabajadores y trabajadoras de casinos de juego.

Dentro de este ítem, se sugiere involucrar a toda la organización -personal de juego, directivos, directorio, administrativos, etc.- para participar de actividades orientadas a promover el Juego Responsable.

Para ello, es necesario informar y concientizar al personal de casino de juego sobre la importancia del Juego Responsable.

A continuación, se sugieren algunas ideas para incorporar en esta materia:

Actividades:
<ul style="list-style-type: none">- Difusión de Política de Juego Responsable.- Capacitación en autoexclusión voluntaria y Juego Responsable.- Charlas de sensibilización sobre el juego problemático e importancia del juego responsable.- Estrategias de comunicación interna.

- d. Publicidad

Se basa en el compromiso de las sociedades operadoras y concesionarias municipales de casinos de juego en desarrollar estrategias de marketing y publicidad que ofrezcan información, que

contribuyan a transmitir la importancia de una relación sana con el juego, enfatizando que es una actividad de entretenimiento y no una alternativa para ganar dinero.

Para desarrollar una publicidad que tienda a este objetivo -destacar la relevancia de una sana relación con el juego-, se sugiere tener a la vista distintas consideraciones basadas en evidencias que se describen según la literatura, como las expuestas a continuación:

- WLA Best Practice Marketing/Communications Guidelines 2008¹¹.
- Gambling Advertising Guidance¹².
- Gambling Marketing Strategies and the Internet: What Do We Know? A Systematic Review¹³.
- Gambling advertising: A critical research review¹⁴.
- Gambling and lotteries advertising: protecting under-18s¹⁵
- Niños, niñas y adolescentes en medios de comunicación¹⁶

Ahora bien, los medios de difusión como sitio web y piezas publicitarias u otros debiesen tener en cuenta las siguientes consideraciones:

i. Sitio web:

Incorporar en el sitio web una sección específica referida a su Política de Juego Responsable y las actividades incluidas dentro de ésta, en la que se describan a lo menos, los objetivos, alcances y acciones que se realizan en cada uno de éstos; además de entregar información sobre qué se entiende por “jugadores problemáticos”.

Asimismo, se sugiere tener un enlace directo a las secciones de atención ciudadana, juego responsable y autoexclusión de la Superintendencia de Casinos de Juego.

ii. Piezas publicitarias:

Incorporar en las piezas publicitarias¹⁷, mensajes con advertencias sobre el “juego problemático”, con el propósito de proteger a las personas vulnerables. En ningún caso debería estar dirigida a menores de edad.

¹¹ WLA Best Practice Marketing/Communications Guidelines (2008) En línea. Disponible en: https://www.world-lotteries.org/volumes/downloads/Download_Center/Marketing/200802_WLA_Marketing_Communication_Guidelines.pdf

¹² Gambling. Advertising Guidance (non-broadcast and broadcast) <https://www.asa.org.uk/static/uploaded/d37f2475-2057-4b23-b8568ac65d625474.pdf>

¹³ <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.583817>

¹⁴ Binde, P. (2014) Gambling advertising: A critical research review. London: The Responsible Gambling Trust. En línea. Disponible en: https://www.begambleaware.org/sites/default/files/2020-12/binde_rgt_report_gambling_advertising_2014_final_color_115p.pdf

¹⁵ CAP (2022) Gambling and lotteries advertising: protecting under-18s, <https://www.asa.org.uk/static/d9dd9d06-00e7-4630-81d460b598c7d976/Protecting-children-and-young-people-gambling-guidance-2022.pdf>

¹⁶ UNICEF, Chile (2019) Niños, niñas y adolescentes en medios de comunicación. En línea. Disponible en:

https://www.unicef.org/chile/media/2836/file/ninos_ninas_y_adolescentes_en_medios_de_comunicacion.pdf

¹⁷ Por ejemplo, publicidad en televisión, radios, redes sociales, entre otros.

e. Información al jugador:

Establecer una estrategia comunicacional que apunte a la divulgación de información que se haga cargo de las buenas prácticas en materia de Juego Responsable.

La información relativa a buenas prácticas debe estar claramente visible y ubicarse en todas las salas de juego, especialmente en aquellas de mayor afluencia de público, considerando distintos medios tales como pendones, pantallas y folletería. Sin perjuicio de lo anterior, también debería estar disponible en áreas más reservadas que permita a las personas obtenerla de forma más discreta.

Además, se sugiere contar con una línea telefónica o de mensajería instantánea para orientar al público en estas materias.

f. Colaboración con grupos de interés

Establecer y mantener relaciones de colaboración permanente con distintos grupos de interés que se relacionen, directa o indirectamente con la industria de los casinos de juego, tales como la Asociación Chilena de Casinos de Juego, Corporación de Juego Responsable, Municipalidades, Gobiernos Regionales, otros órganos de la Administración del Estado, entre otros, con el objetivo de identificar los puntos comunes y definir líneas de trabajo que apunten a la promoción del Juego Responsable.

Para este ítem, se sugiere una planificación con cada grupo que contenga al menos los siguientes elementos:

Ejemplo:

<i>Grupo de interés</i>	<i>Objetivo para desarrollar</i>	<i>Acciones por realizar</i>	<i>Resultado esperado</i>
<i>Corporación de Juego Responsable</i>	<i>Fortalecer el compromiso con el JR.</i>	<i>Reuniones de coordinación. Desarrollo de eventos al respecto. Desarrollo de estudios sobre el comportamiento de juego.</i>	

Luego, una vez generada e implementada la planificación con el grupo de interés respectivo, se sugiere analizar los resultados a la luz de los objetivos propuestos, acciones a realizar y resultados

esperados, estableciendo un plan de mejora indicando, por ejemplo, la necesidad de continuar con la colaboración activa, establecer encuentros mensuales, entre otros.

V. CONCEPTOS RELEVANTES

Adicción: La Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como un estado psíquico y algunas veces físico resultante de la interacción entre un organismo vivo y un objeto, persona o conducta, que se caracteriza por producir modificaciones del comportamiento y otras reacciones que incluyen siempre un deseo incontrolable de repetir una conducta, continua o periódicamente, a fin de experimentar nuevamente sus efectos psíquicos y evitar a veces el malestar de su privación.

Toda situación que provoque en la persona un tipo de vínculo estereotipado y excluyente corre el riesgo de convertirse en una adicción, entre ellas, las drogas, el juego, el trabajo, la comida, el sexo, la televisión, la obsesión por el orden, la limpieza, etc.

Codependencia: Es el ciclo de conductas y comportamientos repetidos de manera compulsiva en respuesta a una relación afectiva disfuncional con una persona consumidora problemática de drogas, o en relación con un comportamiento. Generalmente, esta relación mantiene el conflicto y dificulta la solución del problema, porque el codependiente obtiene alguna ganancia en la perpetuidad de tal relación.

Compulsividad: Conducta realizada con frecuencia en cantidades mayores o durante un período más largo de lo que inicialmente se pretendía, existiendo un deseo persistente o esfuerzos infructuosos de controlar o interrumpir el comportamiento.

Juego Problemático: Se define como el juego que deja de ser un entretenimiento y pasa a ser una necesidad, aumentando las consecuencias negativas derivadas del mismo, se puede identificar como juego problemático. No todas las personas que juegan en exceso son iguales, ni se enfrentan a los mismos problemas.

Juego Patológico: Se define como un conjunto frecuentes episodios de juego que dominan la vida de la persona con detrimento social, ocupacional, económico y familiar.

Tipo de Jugadores:

El Jugador Social: Es aquella persona que juega por placer, dedica una cantidad de dinero asumible según sus posibilidades y establecida previamente. Suele jugar entre amigos y compañeros dedicándole un tiempo limitado. Inicia y finaliza el juego cuando lo desea, sin crearle malestar el interrumpirlo o no jugar. El juego no ocupa en su mente más tiempo de lo que lo haría cualquier otra actividad recreativa saludable y no ha producido problemas económicos, personales, familiares, laborales o sociales, ni ha tenido que mentir sobre su actividad de juego.

El Jugador Profesional: Se dedica al juego para ganar dinero. No tiene implicación emocional en las apuestas, dado que hace aquellas que son estadísticamente más probables, para lo que ha realizado un estudio probabilístico.

El Jugador Problema: Conducta de juego tan frecuente que, por el gasto, en algunas ocasiones, crea problemas económicos. Dedicar al juego partidas presupuestarias familiares importantes cuando podrían ir destinadas a gastos ocasionales familiares o a inversiones. Tiene menor control de la conducta de juego que el jugador social, pero sin ser tan excesiva como el jugador patológico. El aumento de la conducta de juego le exige dedicar más tiempo y gastar más dinero. Tienen un riesgo importante de convertirse en Jugadores Patológicos.

El Jugador Patológico: Se caracteriza por una dependencia emocional del juego, una pérdida de control respecto a éste y una interferencia con el funcionamiento normal de la vida cotidiana.

Pensamiento mágico: Creencia errónea de que los propios pensamientos, palabras o actos causarán o evitarán un hecho concreto de un modo que desafía las leyes de causa y efecto comúnmente aceptadas.

Juego Responsable: Conjunto de principios y prácticas que se comprometen a adoptar los operadores, loterías, gobiernos y otros gestores de juegos, con el objetivo de prevenir y mitigar los efectos nocivos que pueden provocar la participación desordenada de los juegos de azar. Esto incluye la puesta en marcha de diversas medidas dirigidas especialmente a grupos vulnerables, en general se promueve una saludable diversión y un sano entretenimiento.

Autoexclusión voluntaria: está contemplada en el inciso final del artículo 9 del D.S N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, y en la Circular N°102, de esta Superintendencia. Es una herramienta destinada a proteger a las personas que voluntariamente renuncian a su derecho a ingresar a las salas de juego de los casinos del país, autorizando a que se impida su ingreso a las mismas. Es una acción voluntaria que puede tomar cualquier persona que considere necesario controlar su comportamiento de juego.

Personas Vulnerables: Personas con ciertas características, atributos individuales o factores de riesgo que facilitan la transición de una conducta esporádica o irregular a un comportamiento abusivo y/o compulsivo. Puede utilizarse en diferentes tipos de adicciones como de sustancias o del comportamiento.