

I. DISPOSICIÓN XERAIS

MINISTERIO DA PRESIDENCIA, RELACIÓNS COAS CORTES E MEMORIA DEMOCRÁTICA

13495 *Real decreto 958/2020, do 3 de novembro, de comunicacións comerciais das actividades de xogo.*

I

A Lei 13/2011, do 27 de maio, de regulación do xogo, estableceu o marco regulatorio da actividade de xogo de ámbito estatal. A citada lei, ademais de ofrecer seguridade xurídica a operadores e participantes, ten como obxectivo primordial a salvagarda de diversos intereses de carácter público, entre os cales cabe destacar a prevención de condutas adictivas, a protección dos dereitos das persoas menores de idade e outros grupos especialmente vulnerables e, en xeral, a protección das persoas consumidoras.

Nesta regulación recoñécese a importancia de garantir a protección deses intereses públicos en diversos ámbitos, entre os cales poden destacarse os que se inclúen nos seus artigos 4, 7 e 8 e cuxo desenvolvemento constitúe o obxecto último do presente real decreto.

Así, por unha parte, encóntranse as actividades de publicidade, patrocinio e promoción das actividades de xogo, en relación coas cales o citado artigo 7 establece que poderán ser realizadas cando se conte coa oportuna autorización contida no título habilitante correspondente e, por outro lado, remite a un desenvolvemento regulamentario para determinar as condicións en que se poderá levar a cabo a actividade publicitaria.

Por outra parte, as políticas de xogo responsable e de protección dos consumidores e consumidoras, recollidas no artigo 8 da Lei 13/2011, do 27 de maio, de regulación do xogo, fan referencia a accións transversais de diverso tipo –preventivas, de sensibilización, de intervención e de control–, das cales se benefician tanto os xogadores e as xogadoras en xeral como aqueles e aquelas con problemas de xogo. Estas teñen como finalidade a consecución de boas prácticas de xogo, a promoción de actitudes de xogo moderado e non compulsivo, a prevención dos posibles efectos que unha práctica inadecuada poida producir e a protección dos e das menores de idade e doutros grupos de risco. Ademais, no marco da responsabilidade social corporativa, as políticas de xogo responsable tamén exixen unha implicación activa dos operadores de xogo, que deberán establecer regras básicas nesa materia e elaborar un plan de medidas para mitigar os posibles efectos prexudiciais derivados do xogo.

II

No momento actual xa existen diversas previsións en determinadas normas de desenvolvemento da Lei 13/2011, do 27 de maio, que fan referencia a estes ámbitos, e son as que afectan as políticas de xogo responsable ou xogo seguro as máis numerosas e con maior grao de concreción.

Así, o Real decreto 1613/2011, do 14 de novembro, polo que se desenvolve a Lei 13/2011, do 27 de maio, de regulación do xogo, no relativo aos requisitos técnicos das actividades de xogo, establece previsións relativas á identificación previa das persoas participantes nos xogos e ao control das prohibicións de acceso de, entre outros, menores de idade e persoas que exercen a facultade de autoprohibición. Igualmente, o Real decreto 1614/2011, do 14 de novembro, polo que se desenvolve a Lei 13/2011, do 27 de maio, de regulación do xogo, no relativo a licenzas, autorizacións e rexistros do xogo, inclúe disposicións relativas ao acceso ao xogo, á información á persoa participante sobre a súa actividade de xogo, aos límites dos depósitos ou ao Rexistro Xeral de Interdicións de Acceso ao Xogo.

Por outra parte, as ordes ministeriais que aproban a regulamentación básica dos distintos tipos de xogo conteñen medidas específicas en materia de xogo seguro en relación con modalidades concretas de xogo, como poden ser, por exemplo, as relativas ao xogo de máquinas de azar, con previsións relacionadas coa configuración previa do gasto e tempo da sesión, o seu peche ao superarse os limiares determinados ou o establecemento de avisos periódicos ao usuario sobre o tempo transcorrido.

Igualmente, nas ordes ministeriais que até agora foron aprobadas para regular as respectivas convocatorias de licenzas xerais de xogo de ámbito estatal incluíuse a obriga de que as empresas solicitantes presenten un plan operativo, previsto no artigo 10.2 da Lei 13/2011, do 27 de maio, en que se debe conter a política en materia de xogo seguro ou responsable do operador, que inclúa accións preventivas contra o xogo patolóxico, de sensibilización sobre os riscos asociados ao xogo excesivo e as medidas proxectadas para paliar os efectos nocivos do xogo, cun contido mínimo determinado.

Este cadro normativo complementábase cos acordos de corregulación e sistemas de autorregulación en materia de comunicacións comerciais, implementados ao abeiro do disposto no artigo 24.5 da referida lei estatal de regulación do xogo. No marco da corregulación aprobouse en 2012 un código de conduta sobre comunicacións comerciais das actividades de xogo, subscrito pola práctica totalidade dos operadores de xogo de ámbito estatal.

III

Sen prexuízo do marco normativo e de corregulación preexistente, resulta neste momento verdadeiramente necesario desenvolver regulamentariamente os artigos 7 e 8 da Lei 13/2011, do 27 de maio, polas razóns que se expoñen a seguir.

En primeiro lugar, existe unha traxectoria percorrida desde a aprobación da Lei 13/2011, do 27 de maio, e a posta en marcha do mercado regulado de xogo en liña de ámbito estatal, que permite distinguir con precisión aqueles aspectos que necesitan de corrección ou reforzo. No momento actual cóntase xa coa necesaria perspectiva para abordar este exercicio con solvencia suficiente.

En segundo lugar, resulta conveniente dar resposta coherente, a nivel interno, a determinadas iniciativas desenvolvidas no ámbito europeo, en concreto a Recomendación da Comisión, do 14 de xullo de 2014, relativa a principios para a protección dos consumidores e dos usuarios de servizos de xogo en liña e a prevención do xogo en liña entre os menores.

En terceiro lugar, é constatable a crecente e sostida sensibilidade social que xerou o notorio aumento do investimento publicitario das actividades de xogo de ámbito estatal nestes últimos anos e a consecuente proliferación das comunicacións comerciais asociadas a este tipo de actividades. Do mesmo modo, a demanda social exige pór en marcha igualmente medidas de carácter preventivo, de sensibilización, de control e intervención sobre as graves consecuencias que o consumo dalgúns xogos de azar e apostas pode comportar en determinadas persoas.

Esta demanda social aspira a lograr un adecuado nivel de protección dos colectivos máis vulnerables, como son as persoas menores de idade, adultos, mozos e as persoas que poden estar experimentando un problema co xogo.

Por iso, desde a esfera estatal considérase prioritario reforzar a exixibilidade e o alcance material do marco actualmente aplicable ás actividades publicitarias da totalidade dos operadores de xogo de ámbito estatal e ás actuacións en materia de xogo seguro ou responsable levadas a cabo por estas entidades.

IV

Polo que respecta ao ámbito subxectivo de aplicación, para garantir a eficacia e a coherencia do réxime aplicable, o desenvolvemento regulamentario da publicidade do xogo regulado pola Lei 13/2011, do 27 de maio, debe incluír todos os operadores comprendidos no ámbito de aplicación daquela. Isto inclúe os operadores de xogos de

lotaría, que desenvolven esa actividade consonte a reserva establecida no artigo 4 da citada lei, sen prexuízo das especificidades que caiba establecer en relación coa publicidade de tales xogos en atención ás súas características particulares e, no caso da Organización Nacional de Cegos Españoles, á singularidade da súa natureza de corporación de dereito público e de carácter social. Os xogos de lotaría revisten unha prominente dimensión económica e social dentro do sector do xogo en España e a súa presenza publicitaria é acorde con tal importancia. Incluir esta actividade dentro do ámbito do real decreto garante a súa eficacia sobre o xogo estatal e, por tanto, a coherencia cos seus obxectivos e, ademais, resulta consistente e adaptado ás previsións da xurisprudencia comunitaria en relación coa aplicación da libre circulación de servizos e a liberdade de establecemento ao ámbito do xogo.

En canto ao alcance material, resulta procedente partir do Código de conduta de 2012, actualizando, perfeccionando, modificando e superando o seu contido a nivel normativo en varios aspectos. Por exemplo, desenvolvendo e reforzando varios dos principios incorporados no dito código en forma de condicións e obrigacións concretas, aumentando de forma significativa o grao de restrición en determinadas canles publicitarias ou incluíndo, cando así resulta adecuado, novas previsións adicionais que melloren ou reforcen a protección actualmente existente nesta materia. Todas estas medidas e accións están xustificadas en razóns de protección ás persoas consumidoras nas súas varias vertentes, en razóns imperiosas de interese xeral, todas elas debidamente proporcionadas, para reforzar a garantía do interese público.

Por último, no ámbito do xogo responsable ou xogo seguro perséguese, en primeiro lugar, completar o marco da responsabilidade social corporativa mediante a inclusión de medidas normativas concretas que intentan abordar necesidades ou omisións evidenciadas ao longo do período de desenvolvemento do mercado regulado de xogo. Igualmente, preténdese determinar as obrigacións de xogo seguro reforzando áreas como as obrigacións de información, o fomento de campañas e estudos de sensibilización por parte dos operadores, os mecanismos de detección de comportamentos problemáticos de xogo ou a canalización e a prevención do agravamento de tales comportamentos unha vez detectados.

V

Este real decreto consta dun preámbulo, trinta e sete artigos agrupados en catro títulos, así como de seis disposicións adicionais, catro disposicións transitorias, unha disposición derogatoria e tres disposicións derradeiras.

O título preliminar, «Disposicións xerais», establece o obxecto do real decreto, que consiste no desenvolvemento de determinadas previsións da Lei 13/2011, do 27 de maio, relativas ás comunicacións comerciais e ás políticas de xogo responsable e protección das persoas consumidoras. Ademais, especifica o seu ámbito de aplicación, tanto subxectivo como obxectivo, abarcando este último todas as actividades de xogo que se desenvolvan con ámbito estatal. Por último, incorpóranse diversas definicións e facilítase un marco de colaboración e coordinación institucional entre a autoridade encargada da regulación do xogo e outros órganos e organismos públicos relevantes.

O título I, rubricado «As comunicacións comerciais das actividades de xogo», parte da previsión de desenvolvemento regulamentario da actividade publicitaria contida no artigo 7 da Lei 13/2011, do 27 de maio, pois cobre os distintos aspectos relacionados coa publicidade, patrocinio, promoción ou calquera outra forma de comunicación comercial das actividades de xogo. Así, o capítulo I contén o réxime xurídico das comunicacións comerciais e os principios xerais que se deben observar nelas, e inclúe distintos principios éticos de obrigado cumprimento. No capítulo II inclúense disposicións específicas, que afectan determinadas formas de comunicación comercial, como o patrocinio ou os bonos e outras iniciativas de promoción ou a prohibición de persoas ou personaxes de relevancia ou notoriedade pública nas comunicacións comerciais, as aplicacións de xogo gratuíto ou os sistemas de exclusión publicitaria; no capítulo III inclúense previsións específicas en función das distintas canles publicitarias ofertadas.

Pola súa parte, no capítulo IV inclúense previsións para impulsar o mecanismo de corregulación no ámbito das comunicacións comerciais, concibido como un sistema que eleva o nivel de protección das persoas consumidoras, asegura unha maior involucración dos principais axentes do sector e complementa os obxectivos da normativa reguladora do xogo en materia publicitaria.

O título II, denominado «Políticas activas de información e protección das persoas usuarias», dedícase ao desenvolvemento regulamentario das previsións establecidas no artigo 8 da Lei 13/2011, do 27 de maio. Neste sentido, e con carácter complementario ás medidas xa existentes, incorporáronse unha serie de mecanismos de actuación concretos neste ámbito. Así, ademais dunha disposición xeral sobre responsabilidade social corporativa, introducíronse unha serie de obrigacións e medidas de actuación que deberán pór en funcionamento os operadores de xogo, guiadas polo fin de previr, detectar e, de ser o caso, mitigar fenómenos patolóxicos como o da adicción ao xogo ou ludopatía ou outros riscos ou problemas asociados ao xogo; adicionalmente, reforzáronse as facultades de regulación e control do organismo estatal competente nesta materia e prevíronse fórmulas de colaboración dos operadores coa Administración.

Dentro deste título, as distintas medidas de xogo responsable ou xogo seguro sistematizáronse en tres áreas. A primeira delas é a prevención, centrada en mecanismos de información transparente e facilmente accesible que os operadores deberán proporcionar ás persoas usuarias, en que se recollan os requisitos e as características de presentación, acceso e contido mínimo de tal información, así como a implantación dun servizo telefónico de apoio á persoa usuaria. A segunda constitúena os mecanismos de sensibilización fronte aos efectos adversos do xogo, entre os cales cabe destacar a posibilidade de comunicación dos estudos sobre xogo seguro que o operador realice á autoridade encargada da regulación do xogo de cara a facilitar a súa difusión, así como o deber de colaboración dos operadores coa Administración en determinadas iniciativas dirixidas a obter un mellor coñecemento do funcionamento da actividade, da percepción que dela teñen as persoas usuarias e dos factores de risco vinculados ao xogo. A terceira destas áreas é a implantación de sistemas de control, entre os cales destacan a obrigación dos operadores de realizar un seguimento da actividade dos seus participantes de cara á detección de posibles comportamentos de risco, así como disposicións sobre a suspensión de contas de xogo por autoexclusión e autoprohibición.

O título III fai referencia ao réxime de supervisión, inspección e control. Nel, por unha parte, desenvólvense as previsións da Lei 13/2011, do 27 de maio, en aspectos tales como os requirimentos de cesamento ou de información e as relacións con outras autoridades supervisoras sectoriais. Así mesmo, consígnase o papel dos órganos encargados da supervisión regulatoria no réxime sancionador derivado da normativa de xogo e audiovisual. Tamén se articulan mecanismos de conexión entre o réxime sancionador e os sistemas de corregulación recoñecidos, coa finalidade de reforzar a utilidade e eficacia destes sistemas, e se cualifica, en particular, o deber de dilixencia dos operadores de xogo en relación coa actividade das empresas que utilizan en calidade de afiliados.

Pola súa parte, a primeira das disposicións adicionais fai referencia ao réxime especial da participación de determinados menores de idade, en atención ao seu consolidado arraigo e tradición, na celebración de sorteos de Lotaría Nacional. A segunda reproduce o réxime específico recoñecido legalmente do Consello do Protectorado na supervisión da Organización Nacional de Cegos Españoles, así como determinadas especificidades relativas á publicidade desta organización sobre as súas actividades distintas de xogo. As disposicións adicionais terceira e cuarta inclúen previsións análogas sobre publicidade de actividades de interese xeral ou benéficas, distintas da actividade de xogo, que poidan realizar o operador público Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A., ou asociacións de utilidade pública ou fundacións constituídas por ou vinculadas a operadores de xogo. A disposición adicional quinta determina o réxime específico para a comunicación de mecanismos e protocolos de detección de comportamentos de risco e do protocolo en caso de detección para os

anos 2020 e 2021. A disposición adicional sexta determina regras específicas para a publicidade de marcas ou nomes comerciais xa promovidos polos operadores de xogo no momento da entrada en vigor desta norma.

Así mesmo, nas disposicións transitorias consígnase a necesidade de adaptar os sistemas de corregulación existentes á vixencia do real decreto, prevese a adaptación dos contratos de patrocinio e das campañas publicitarias asociadas a persoas ou personaxes de relevancia ou notoriedade pública e determínanse regras específicas de adaptación de contratos subscritos con anterioridade á entrada en vigor desta norma.

A disposición derogatoria única prevé a derogación de cantas disposicións de igual ou inferior rango se opoñan ao previsto no real decreto.

Finalmente, na disposición derradeira primeira modifícanse determinadas disposicións do Real decreto 1614/2011, do 14 de novembro, relacionadas todas elas co obxecto desta norma, cuxa clarificación se considerou necesaria. A disposición derradeira segunda faculta a persoa titular do Ministerio de Consumo para desenvolver o disposto neste real decreto. Para concluír, a disposición derradeira terceira establece a entrada en vigor desta norma.

VI

Este real decreto axústase aos principios de boa regulación a que se refire o artigo 129 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, en particular aos principios de necesidade, eficacia, proporcionalidade, seguridade xurídica, transparencia e eficiencia. En concreto, esta norma persegue un interese xeral, xa que busca garantir a protección dos consumidores e, de forma máis ampla, a garantía para a saúde pública mediante a prevención das condutas adictivas, a protección dos dereitos dos e das menores de idade e a salvagarda dos dereitos dos e das participantes nos xogos. Ademais, supón unha regulación imprescindible tendo en conta que non existen outras medidas que impoñan menos obrigacións e que se evitan cargas administrativas innecesarias ou accesorias. Así mesmo, durante o seu procedemento de elaboración favoreceuse a participación dos potenciais destinatarios da norma a través do trámite de información pública.

Ademais, este real decreto foi presentado no Consello de Políticas de Xogo conforme o previsto na Lei 13/2011, do 27 de maio. Igualmente, foi sometido ao informe do Consello de Consumidores e Usuarios, da Axencia Española de Protección de Datos e da Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia, na súa dobre condición de autoridade nacional de competencia e de supervisor estatal do mercado audiovisual.

Este real decreto foi sometido ao procedemento previsto na Directiva (UE) 2015/1535 do Parlamento Europeo e do Consello, do 9 de setembro de 2015, pola que se establece un procedemento de información en materia de regulamentacións técnicas e de regras relativas aos servizos da sociedade da información, así como ao disposto no Real decreto 1337/1999, do 31 de xullo, polo que se regula a remisión de información en materia de normas e regulamentacións técnicas e regulamentos relativos aos servizos da sociedade da información.

O presente real decreto apróbbase en virtude das facultades de desenvolvemento regulamentario recoñecidas ao Goberno e recollidas na disposición derradeira segunda da Lei 13/2011, do 27 de maio.

Na súa virtude, por proposta do ministro de Consumo e da ministra de Asuntos Económicos e Transformación Dixital, de acordo co Consello de Estado, e logo de deliberación do Consello de Ministros na súa reunión do día 3 de novembro de 2020,

DISPOÑO:

TÍTULO PRELIMINAR

Disposicións xerais

Artigo 1. *Obxecto.*

Este real decreto ten por obxecto o desenvolvemento da Lei 13/2011, do 27 de maio, de regulación do xogo, no que se refire:

a) Ás condicións baixo as cales as entidades que posúen títulos habilitantes para desenvolveren actividades de xogo incluídas no ámbito de aplicación da Lei 13/2011, do 27 de maio, poden desenvolver actividades de publicidade, patrocinio, promoción ou calquera outra forma de comunicación comercial da súa actividade.

b) Ás condicións baixo as cales se deben desenvolver determinadas políticas de xogo responsable ou seguro e de protección das persoas consumidoras das entidades que posúen títulos habilitantes para desenvolver actividades de xogo incluídas no ámbito de aplicación da Lei 13/2011, do 27 de maio.

Artigo 2. *Ámbito de aplicación.*

Estarán suxeitas ao disposto neste real decreto as entidades que desenvolvan unha actividade de xogo comprendida no ámbito de aplicación da Lei 13/2011, do 27 de maio, incluídos os operadores designados para a comercialización dos xogos de lotarías regulados nesa lei e, no relativo ao título I, aquelas persoas físicas ou xurídicas, privadas ou públicas, que, conforme o previsto nos puntos 3 e 4 do artigo 7, no artigo 36.3 e no artigo 38.1 da dita norma legal:

a) Difundan comunicacións comerciais das actividades de xogo ou dos seus operadores a través de calquera medio ou soporte, como prestadores de servizos de comunicación audiovisual ou electrónica, prestadores de servizos da sociedade da información, incluídos afiliados, páxinas web e redes sociais, e calquera outro medio de comunicación.

b) Participen en fases intermedias da elaboración, transmisión ou difusión de comunicacións comerciais, como redes publicitarias, axencias de publicidade ou prestadores de servizos de intermediación.

Artigo 3. *Definicións.*

Para os efectos do presente real decreto, entenderase por:

a) Actividade de xogo: as incluídas no ámbito de aplicación da Lei 13/2011, do 27 de maio, de acordo co seu artigo 2.

b) Actividades de promoción ou promocións: bonos, bonificacións, descontos, regalos de apostas ou partidas, multiplicadores de cotas ou premios, ofertas ou calquera outro mecanismo similar, gratuíto ou suxeito a condicións, destinado a promover de forma efectiva a participación no xogo ou a fidelización de clientes. Quedan excluídos das actividades de promoción os mecanismos de distribución do fondo para premios acumulados nun determinado xogo.

c) Aplicacións de xogo gratuíto: son aquelas que permiten a participación no xogo sen realizar ningunha achega económica e sen percibir ningún premio, directa ou indirectamente, en diñeiro ou en especie, polos acertos ou vitorias que se obteñan.

d) Autoexclusión: facultade dunha persoa de solicitar que temporalmente se lle restrinja o acceso á súa conta de xogo sen que se cancele ou peche.

e) Autoprohibición: facultade dunha persoa de solicitar que se lle prohíba a participación nas actividades de xogo, mediante a súa inscrición no Rexistro Xeral de Interdiccións de Acceso ao Xogo.

f) Autoridade encargada da regulación do xogo: a Dirección Xeral de Ordenación do Xogo, en virtude do establecido na disposición adicional décima da Lei 3/2013, do 4 de xuño, de creación da Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia, ou órgano que, de ser o caso, asuma legalmente as súas competencias.

g) Comunicación comercial: toda forma de comunicación, realizada por unha persoa física ou xurídica, pública ou privada, difundida por calquera medio ou soporte, destinada a promover, de maneira directa ou indirecta, as actividades de xogo definidas no ámbito de aplicación da Lei 13/2011, do 27 de maio, ou as entidades que as realizan.

Non se consideran comunicacións comerciais a retransmisión de sorteos, así como a difusión puramente informativa dos seus resultados.

Tampouco se consideran comunicacións comerciais os produtos de xogo que se anuncien exclusivamente na páxina web.es ou nas aplicacións móbiles desde onde os operadores ofrezan actividades de xogo.

h) Comunicación comercial a través de medios presenciais: aquela que se realiza a través de valos, marquesiñas, carteis, monitores, pantallas ou calquera outro elemento de análoga natureza, tanto mobles como inmoables; a que se fixa sobre elementos móbiles e medios de transporte, xa sexan públicos ou privados; a que se difunde a través de instrumentos de megafonía, así como a que se distribúe en folletos ou en revistas, diarios ou soportes similares.

i) Xogo seguro ou xogo responsable: conxunto de elementos configuradores da oferta e do consumo de xogos de azar que conducen a reducir o risco de comportamentos de xogo de risco, problemático, compulsivo ou patolóxico.

j) Operador ou operador de xogo: persoa física ou xurídica que se encontre habilitada, legalmente ou mediante licenza ou autorización, para o exercicio de actividades de xogo de ámbito estatal incluídas no ámbito de aplicación da Lei 13/2011, do 27 de maio.

k) Patrocinio: calquera tipo de contribución que unha persoa física ou xurídica habilitada para desenvolver actividades de xogo reguladas na Lei 13/2011, do 27 de maio, faga ao financiamento de bens, servizos, actividades, eventos, programas ou calquera outro contido, coa finalidade da promoción do seu nome, marca, imaxe, actividades ou produtos.

l) Persoas prognosticadoras de apostas: persoa física ou xurídica que realiza e publica prognósticos sobre eventos deportivos, hípicas ou de calquera outra natureza.

m) Redes publicitarias: entidades que, en nome e representación dos editores, ofrecen aos anunciantes a utilización de espazos publicitarios en servizos da sociedade da información e a optimización dos resultados publicitarios ao orientar os anuncios ao público interesado polo produto ou servizo publicitado.

n) Redes sociais en liña: plataformas en liña cuxa finalidade principal consiste en permitir que as súas persoas usuarias se comuniquen entre si compartindo ou publicando contidos ou información de calquera tipo, e que habilitan algún sistema de comunicación entre as ditas persoas a través de mensaxes.

Non se consideran redes sociais en liña aquelas plataformas en liña cuxa actividade principal é a de compartir ou publicar contidos ou información sobre as actividades de xogo definidas na Lei 13/2011, do 27 de maio. Este tipo de plataformas considérase unha páxina web ou aplicación das previstas no parágrafo primeiro do artigo 23.1.b) deste real decreto.

ñ) Servizos de comunicación audiovisual: aqueles a que se refire o artigo 2.2 da Lei 7/2010, do 31 de marzo, xeral da comunicación audiovisual.

o) Servizos de intercambio de vídeos a través de plataforma: un servizo, tal como o definen os artigos 56 e 57 do Tratado de funcionamento da Unión Europea, cuxa finalidade principal propia ou dunha das súas partes dissociables ou cuxa funcionalidade esencial consiste en ofrecer ao público en xeral programas, vídeos xerados por usuarios ou ambas as cousas, sobre os cales non ten responsabilidade editorial o prestador da plataforma, con obxecto de informar, entreter ou educar, a través de redes de comunicacións electrónicas tal como se definen no artigo 2, letra a), da Directiva 2002/21/CE, e cuxa organización determina o prestador da plataforma de intercambio de vídeos, entre outros medios con algoritmos automáticos, en particular mediante a presentación, a etiquetaxe e a secuenciación.

p) Servizos da sociedade da información: aqueles a que se refire o anexo da Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico.

Artigo 4. *Colaboración e coordinación institucional.*

A autoridade encargada da regulación do xogo cooperará e colaborará nas materias que son obxecto deste título con outros órganos e organismos públicos, estatais, autonómicos e municipais que exerzan competencias en materia de xogo, comunicacións comerciais, comunicación audiovisual, protección das persoas consumidoras ou saúde pública.

TÍTULO I

As comunicacións comerciais das actividades de xogo

CAPÍTULO I

Réxime xurídico e principios xerais das comunicacións comerciais

Artigo 5. *Réxime xurídico das comunicacións comerciais.*

1. As comunicacións comerciais rexeranse polo disposto na Lei 13/2011, do 27 de maio, no presente real decreto e no resto da normativa de desenvolvemento da citada lei. Igualmente, seralles de aplicación a normativa xeral vixente en materia de publicidade, defensa de consumidores e usuarios e de prácticas comerciais desleais, a normativa sectorial aplicable segundo o medio ou soporte de difusión empregado e, en particular, a que regula os servizos de comunicación audiovisual e os servizos da sociedade da información e de comercio electrónico. En todo caso, o envío das comunicacións comerciais realizarase con pleno respecto á normativa vixente en materia de protección de datos de carácter persoal.

2. Consideraranse prohibidas as comunicacións comerciais que infrinxan as normas vixentes que lles sexan de aplicación ou as condicións para o seu desenvolvemento establecidas no correspondente título habilitante.

Artigo 6. *Suxeición a autorización previa.*

1. Para a realización de comunicacións comerciais, o operador de xogo deberá:

a) Contar coa correspondente autorización contida no título habilitante, de acordo co que establece a Lei 13/2011, do 27 de maio, ou ter a condición de operador designado para a comercialización das actividades de xogo de lotaría de ámbito estatal conforme o disposto na disposición adicional primeira da Lei 13/2011, do 27 de maio. Os títulos habilitantes incluírán autorización expresa para a realización de actividades publicitarias suxeitas aos principios, obrigacións e prohibicións establecidos no presente título.

b) Realizar de maneira efectiva actividades de xogo en España.

2. Non se poderán realizar comunicacións comerciais, dirixidas a residentes en España directamente accesibles desde territorio español ou situadas neste, de entidades que non teñan título habilitante para ofrecer actividades de xogo en España.

3. Para os efectos de posibilitar o cumprimento da obrigación prevista no artigo 7.3 da Lei 13/2011, do 27 de maio, e constatar que quen solicite a inserción dos anuncios ou reclamos publicitarios dispón do correspondente título habilitante expedido pola autoridade encargada da regulación do xogo que o autoriza para a realización da publicidade solicitada, a autoridade encargada da regulación do xogo, a través da súa páxina web, manterá actualizada e accesible a relación dos títulos habilitantes dos distintos operadores e, de ser o caso, as distintas marcas, denominacións comerciais, páxinas web e aplicacións

móviles a través das cales comercializan os seus xogos, así como calquera outra resolución posterior que modifique as condicións de exercicio destes.

Artigo 7. *Principio de identificación das comunicacións comerciais e do anunciante.*

1. As comunicacións comerciais dos operadores de xogo deben ser claramente identificables e recoñecibles como tales.

Sen prexuízo de que se poidan utilizar distintas fórmulas, termos ou presentacións para tal fin, entenderase cumprida a obrigaición prevista neste punto cando na comunicación comercial figure clara e apreciablemente, de maneira adecuada ao soporte a través do cal se difunda, a palabra «publicidade», a abreviatura «publi» ou similar, ou ben cando aquela se insira en bloques publicitarios ou espazos publicitarios claramente identificables como tales polo receptor.

2. Nas comunicacións comerciais dos operadores de xogo deberá indicarse con claridade a denominación social ou o nome ou imaxe comercial do operador de xogo cuxas actividades sexan obxecto de promoción. As comunicacións comerciais, calquera que sexa o seu formato, non inducirán a erro na identificación do operador que efectivamente desenvolva a actividade obxecto de promoción.

3. Prohíbese que un operador utilice marcas ou nomes comerciais para identificarse e diferenciarse doutros operadores sen estas seren da súa propiedade ou do grupo empresarial a que tal operador pertence. Quedan excluídas desta prohibición as comunicacións comerciais sobre xogos específicos comercializados por un operador.

4. As comunicacións comerciais dos operadores de xogo non poderán conter referencias a xogos ou sorteos relacionados cos resultados dos xogos ou sorteos doutro operador, nin á súa propiedade intelectual ou industrial, sen a autorización previa deste último. Exclúense desta previsión os actos de comparación previstos no artigo 10 da Lei 3/1991, do 10 de xaneiro, de competencia desleal, que quedan permitidos nos termos previstos na dita regulación.

Artigo 8. *Principio de veracidade.*

As comunicacións comerciais dos operadores de xogo non incluírán información falsa ou información que, mesmo sendo certa, polo seu contido ou presentación induza ou poida inducir a erro ou confusión ás persoas destinatarias. Igualmente, as comunicacións comerciais tampouco omitirán datos substanciais ou feitos relevantes se esa omisión é susceptible de inducir a erro ás persoas destinatarias.

Artigo 9. *Principio de responsabilidade social.*

1. As comunicacións comerciais dos operadores de xogo faranse con sentido da responsabilidade social, sen menoscabar nin banalizar a complexidade da actividade de xogo nin os seus potenciais efectos prexudiciais sobre as persoas, e deberán respectar a dignidade humana e os dereitos e liberdades constitucionalmente recoñecidos.

2. Considéranse contrarias ao principio de responsabilidade social e quedan prohibidas, en particular, as comunicacións comerciais que:

a) Inciten a actitudes ou comportamentos antisociais ou violentos de calquera tipo, discriminatorios por razóns de nacemento, orixe racial ou étnica, sexo, relixión, opinión ou convicción, idade, discapacidade, orientación sexual, identidade de xénero, enfermidade ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social.

b) Inciten a actitudes ou comportamentos humillantes, denigratorios ou vexatorios.

c) Asocien, vinculen, representen ou relacionen de forma positiva ou atractiva as actividades de xogo con actividades ou condutas ilícitas ou prexudiciais para a saúde pública, así como con aquelas que dean lugar a danos económicos, sociais ou emocionais.

d) Desacrediten as persoas que non xogan ou outorguen unha superioridade social a aquelas que xogan.

e) Inclúan mensaxes que desvaloricen o esforzo en comparación co xogo.

- f) Realicen apelacións expresas a que o receptor da comunicación comercial comparta con outras persoas a mensaxe prevista na comunicación comercial.
- g) Transmitan tolerancia respecto ao xogo en ámbitos educativos ou de traballo.
- h) Suxiran que o xogo pode mellorar as habilidades persoais ou o recoñecemento social.
- i) Inclúan contido sexual nas comunicacións comerciais, vinculen o xogo á sedución, ao éxito sexual ou ao incremento do atractivo.
- j) Presenten o xogo como indispensable, prioritario ou importante na vida.
- k) Presenten a familia ou as relacións sociais como secundarias respecto do xogo.
- l) Utilicen representacións gráficas do diñeiro ou de produtos de luxo.

Artigo 10. *Principio de xogo seguro.*

1. O deseño e a difusión das comunicacións comerciais dos operadores de xogo perseguirán o equilibrio entre a promoción da actividade de xogo e a necesaria protección das persoas consumidoras fronte aos riscos desa actividade.

2. Considéranse contrarias ao principio de xogo seguro e quedan prohibidas, en particular, as comunicacións comerciais que:

- a) Inciten á práctica irreflexiva ou compulsiva do xogo, ou ben presenten os anteriores padróns de xogo como prácticas estimulantes ou atractivas.
- b) Presenten ofertas de préstamos ás persoas participantes no xogo ou calquera outra modalidade de crédito ou ben deriven a ligazóns ou a outros sitios en que se ofrezan préstamos ou créditos de forma rápida e instantánea.
- c) Suxiran que o xogo pode ser unha solución ou unha alternativa a problemas persoais, educativos, profesionais ou financeiros.
- d) Asocien, vinculen ou relacionen as actividades de xogo con ideas ou comportamentos que expresen éxito persoal, familiar, social, deportivo ou profesional.
- e) Induzan a erro sobre a posibilidade de resultar premiado ou suxiran que a repetición do xogo aumenta a probabilidade de ganar.
- f) Suxiran que a habilidade ou a experiencia da persoa participante no xogo eliminará o azar de que depende a ganancia, ou apelen aos coñecementos, perseveranza, competitividade ou instinto daquela, ou ao seu dominio da plataforma de apostas do operador, como elementos determinantes do éxito na actividade de xogo.
- g) Se dirixan especificamente a persoas autoprobibidas ou autoexcluídas.
- h) Presenten ou asimilen a actividade de xogo como unha actividade económica ou de investimento financeiro, ou unha alternativa ao emprego, ou unha forma de recuperar as perdas económicas de calquera tipo.

3. As comunicacións comerciais deberán incluír unha mensaxe relativa a xogar con responsabilidade, tipo «se xogas, xoga con responsabilidade», «xogar sen control pode ter consecuencias prexudiciais a nivel psicosocial» ou similar, de conformidade cunha das seguintes opcións:

- a) En caso de que se transmita de forma gráfica, a mensaxe será claramente visible en toda a comunicación comercial ou, na súa falta, deberá ocupar toda a imaxe, ao menos durante dous segundos ao terminar a comunicación comercial.
- b) Se a mensaxe se transmite de maneira oral, deberá aparecer sempre na finalización da comunicación comercial, como mínimo durante dous segundos.

No caso da súa difusión a través de servizos de comunicación audiovisual radiofónica, a mensaxe relativa a xogar con responsabilidade deberá aparecer, ao menos, nunha de cada dúas comunicacións comerciais realizadas de maneira sucesiva por un mesmo operador e polo mesmo prestador de servizos, sen prexuízo do establecido no artigo 21.4 para o caso dos concursos.

4. A autoridade encargada da regulación do xogo poderá establecer, mediante resolución, a obrigatoriedade de que as comunicacións comerciais inclúan unha

mensaxe relativa aos efectos danos derivados da ludopatía ou dun comportamento de risco da persoa usuaria, de maneira alternativa ou acumulativa á mensaxe establecida no punto anterior.

5. Mediante resolución da autoridade encargada da regulación do xogo poderanse establecer as especificacións relativas á forma, tamaño, disposición, contraste e contido das mensaxes previstas neste artigo.

Artigo 11. *Principio de protección de menores de idade.*

1. As comunicacións comerciais dos operadores de xogo non poderán ir dirixidas directa ou indirectamente ás persoas menores de idade nin poderán ser destinadas á persuasión ou incitación ao xogo deste colectivo.

2. Considéranse contrarias ao principio de protección de menores de idade e quedan prohibidas, en particular, as comunicacións comerciais que:

a) Inciten directa ou indirectamente a menores de idade á práctica do xogo, por si mesmos ou mediante terceiras persoas.

b) Resulten, polo seu contido ou deseño, racional e obxectivamente aptas para atraer a atención ou o interese particular das persoas menores de idade, incluíndo as mascotas de marca ou sintonías destinadas específica ou principalmente a menores de idade.

c) Exploten a especial relación de confianza que as persoas menores de idade depositan nos seus pais, profesores ou outras persoas.

d) Utilicen a imaxe, a voz ou outras características inherentes ás persoas menores de idade ou a persoas caracterizadas para pareceren menores de idade.

e) Presenten a práctica do xogo como un sinal de madurez ou indicativo do paso á idade adulta.

f) Se difundan ou se inclúan en medios, programas ou soportes, calquera que estes sexan, destinados específica ou principalmente a menores de idade.

g) Se insiran en aplicacións, páxinas web ou contidos dixitais dirixidos específica ou principalmente a menores de idade, ou ben xunto a vínculos de páxinas web destinadas a ese mesmo público.

h) Se difundan ou se insiran no interior ou exterior de salas ou doutros espazos destinados ao público, cando neles se desenvolvan proxeccións de obras cinematográficas ou representacións teatrais ou musicais a que poden acceder menores de idade.

i) Se difundan ou se insiran no interior ou exterior de estadios, salas ou recintos deportivos, cando neles se celebren acontecementos ou competicións cuxa participación estea restrinxida en exclusiva a menores de idade.

j) Se refiran a apostas sobre eventos cuxa participación estea restrinxida en exclusiva a menores de idade.

3. As comunicacións comerciais deberán incluír a advertencia de que as persoas menores de idade non poderán participar en actividades de xogo, tipo «menores non», «+18» ou similar, de conformidade cunha das seguintes opcións:

a) En caso de que se transmita de forma gráfica, a advertencia será claramente visible en toda a comunicación comercial ou, na súa falta, deberá ocupar toda a imaxe, ao menos durante dous segundos ao terminar a comunicación comercial.

b) Se a advertencia se transmite de maneira oral, esta deberá aparecer sempre ao final da comunicación comercial, como mínimo durante dous segundos.

No caso da súa difusión a través de servizos de comunicación audiovisual radiofónica, a advertencia anterior deberá aparecer, ao menos, nunha de cada dúas comunicacións comerciais realizadas de maneira sucesiva por un mesmo operador e polo mesmo prestador de servizos.

4. A autoridade encargada da regulación do xogo poderá establecer, mediante resolución, as especificacións relativas á forma, tamaño, disposición, contraste e contido da mensaxe.

CAPÍTULO II

Disposicións específicas

Artigo 12. *Actividades de patrocinio.*

1. Non se utilizará a imaxe de marca, nome comercial, denominación social, material ou mensaxes de promoción do patrocinador en eventos, bens ou servizos deseñados para persoas menores de idade ou destinados principalmente a elas.

2. Non será admisible o patrocinio de actividades, acontecementos deportivos ou retransmisións destes dirixidos especificamente ou cuxa participación estea restrinxida en exclusiva a menores de idade.

3. Non se poderán realizar actividades de patrocinio que consistan na utilización do nome, marca ou denominación comercial dun operador para identificar unha instalación deportiva ou calquera centro de entretemento. Tampouco se poderán realizar actividades de patrocinio que impliquen substituír ou engadir ao nome dun equipo ou competición deportiva ou de calquera outra entidade allea ao sector dos xogos de azar e das apostas o nome ou a denominación comercial dun operador.

4. Non será admisible o patrocinio en camisetas ou equipamentos deportivos.

5. A emisión, inserción ou difusión do patrocinio mediante comunicacións comerciais a través de medios presenciais en estadios, instalacións ou recintos deportivos de calquera tipo deberá axustarse ás limitacións horarias e aos requisitos establecidos neste real decreto para as modalidades de servizos de comunicación audiovisual.

Artigo 13. *Actividades de promoción.*

1. Prohíbense as promocións de captación de clientes novos sexan cales sexan as condicións da promoción.

Para estes efectos, os operadores só poderán ofertar promocións a aqueles dos seus clientes que, de forma acumulada:

- a) Teñan unha conta de xogo aberta durante, ao menos, 30 días.
- b) Fosen verificados documentalmente.

2. Queda prohibida calquera clase de actividade de promoción dun operador dirixida especificamente, ademais de ás persoas prohibidas ou autoexcluídas de conformidade co disposto no artigo 10.2.g), a aqueles dos seus clientes que fosen catalogados como xogadores cun comportamento de xogo de risco en virtude do disposto no artigo 34.

3. As comunicacións comerciais das actividades de promoción só poderán:

- a) dirixirse a clientes existentes;
- b) aparecer, nunha sección independente, na páxina web ou aplicación desde a cal o operador ofrece actividades de xogo;
- c) ou difundirse nos establecementos accesibles ao público dos operadores designados para a comercialización dos xogos de lotarías.

4. As comunicacións comerciais das actividades de promoción:

- a) Non poderán trasladar a percepción falsa ou equívoca de gratuidade ou de falta de onerosidade da promoción, nin inducir a confusión respecto á natureza do xogo.
- b) Non incluírán testemuños de persoas beneficiarias previas, reais ou figurados, da promoción.

c) Non se poderán basear na habilidade do xogador.

d) Deberán incluír, en caso de resultaren aplicables, información clara e transparente sobre:

1. A contía mínima do depósito que se debe realizar para acceder á promoción.

2. A cantidade que debe xogarse e, de ser o caso, o número de veces que é necesario apostar unha determinada cantidade para que a persoa xogadora poida acceder

sen restricións, a través da súa conta de xogo, á contía da promoción e ás posibles ganancias derivadas da súa utilización.

3. O prazo máximo para liberar a vantaxe económica da promoción.

4. A natureza da promoción, identificando se se trata de diñeiro retirable ou diñeiro en apostas.

Non será preciso incluír a información prevista na alínea d) cando as comunicacións comerciais das actividades de promoción se difundan a través de espazos publicitarios en que, polo seu tamaño ou capacidade, non resulte posible a inclusión da mencionada información, ben que en tales supostos se deberá indicar, de forma clara e adecuada ao medio de difusión, que a promoción está suxeita a condicións dispoñibles na páxina web do operador. Nestes casos, a información prevista na alínea d) mostrarase nun vínculo ou ligazón directa e inmediatamente accesible, de maneira clara e diferenciada do resto da información relativa á promoción.

5. A información do resto de condicións a que se suxeiten as actividades promocionais debe estar dispoñible, xunto cos elementos detallados na alínea d) do punto 4, na páxina web ou na aplicación do operador, de maneira clara, accesible e diferenciada, previamente á contratación da promoción e durante todo o seu desfrute.

En particular, deberanse recoller, no suposto de resultaren aplicables:

- a) Os importes máximos de aposta permitidos.
- b) A orde de uso previo, simultáneo ou sucesivo da promoción, en relación cos depósitos ou participacións provenientes da conta de xogo vinculados a ela.
- c) A operativa para a cancelación anticipada da promoción e o seu correspondente impacto sobre a conta de xogo.
- d) O momento en que se pode dispor sen restricións das ganancias derivadas do uso da promoción.
- e) As limitacións de tales ganancias a unha cantidade límite.
- f) A cota mínima, de ser o caso, a que deben realizarse apostas.
- g) Calquera outra regra a que se suxeite o consumo ou a contabilización do bono.
- h) Medios de pagamento aceptados para subscribirse á promoción.

6. O funcionamento das promocións de fidelización:

- a) Non pode alterar o retorno en premios dos xogos a que se aplica.
- b) Non pode supor a imposibilidade de retirar o saldo da conta de xogo cuxa orixe proveña de depósitos feitos con diñeiro real. En caso de que se decida retirar ese saldo, o operador poderá dar por perdidos tanto a promoción como o saldo positivo resultante das operacións derivadas dela.
- c) Obriga a presentar na conta de xogo as contías, os saldos e os premios claramente separados das operacións con diñeiro real.
- d) Obriga a que as condicións para poder desfrutar dos premios outorgados por unha promoción non poidan afectar as cantidades económicas vinculadas aos depósitos ou ás participacións con diñeiro real da persoa usuaria.
- e) No caso de promocións consistentes en partidas gratuítas, as condicións establecidas nas alíneas c) e d) anteriores non resultarán obrigatorias sempre que as posibles ganancias derivadas delas non estean suxeitas a restrición de cara á súa plena disposición por parte da persoa usuaria.

7. As persoas ás cales se lles concedese un aumento dos importes de depósito na súa conta de xogo de conformidade co previsto no artigo 36 do Real decreto 1614/2011, do 14 de novembro, polo que se desenvolve a Lei 13/2011, do 27 de maio, de regulación do xogo, no relativo a licenzas, autorizacións e rexistros do xogo, non poderán recibir ningún tipo de promoción personalizada nos 30 días seguintes a aquel en que eses novos límites económicos entrasen en vigor.

Durante ese período, os xogadores poderán seguir utilizando aqueles bonos ou promocións que fosen concedidos con anterioridade á entrada en vigor deses novos límites.

8. As persoas que solicitasen realizar unha retirada da súa conta de xogo non poderán recibir ningún tipo de promoción personalizada mentres poidan cancelar a dita retirada.

9. O cumprimento dos requisitos dispostos neste artigo non afectará a posible consideración como abusivas ou inequitativas das condicións contractuais concretas establecidas polo operador en relación coa promoción.

10. A autoridade encargada da regulación do xogo poderá desenvolver as condicións e os límites a que se suxeitará, de ser o caso, a actividade de promoción destinada aos clientes dos operadores, alén do que se dispón neste real decreto.

Artigo 14. *Aplicacións de xogo gratuíto.*

1. Os operadores poderán ofrecer aplicacións de xogo gratuíto sempre que:

a) Estean unicamente dispoñibles na plataforma do operador unha vez que a persoa se rexistrase.

b) Non xeren unha expectativa falsa sobre os xogos comercializados polo operador en que se utilice diñeiro ou outro tipo de bens avaliábeis economicamente, ben mediante a utilización de regras de xogo diferentes, ben mediante o uso dun xerador de números aleatorios ou doutro sistema de aleatoriedade cun software ou unha programación diferentes ao empregado no xogo real, ou ben por medio de calquera outra variación substancial respecto ás condicións en que se desenvolve o xogo efectivamente comercializado.

2. As actividades promocionais relacionadas coas aplicacións de xogo gratuíto deberán respectar, en todo caso, o previsto no artigo 13.

Artigo 15. *Aparición de persoas ou personaxes de relevancia ou notoriedade pública en comunicacións comerciais.*

1. Prohíbese a aparición nas comunicacións comerciais de persoas ou personaxes de relevancia ou notoriedade pública, sexan aqueles reais ou de ficción. Só se permitirá a súa aparición cando estes:

a) Adquirisen esa condición como consecuencia da propia comunicación comercial.

b) Sexan os/as que narren as retransmisións en directo previstas no artigo 19, caso en que, ademais de se axustaren de maneira específica ao previsto no mencionado artigo, só poderán emitilas no contexto da narración do evento.

c) Sexan os/as que presenten os concursos emitidos a través de medios televisivos ou radiofónicos, caso en que só poderán emitilas durante o programa que serve de soporte ao concurso.

2. A publicidade sobre actividades de xogo que oferten as persoas que prognostiquen apostas axustarase ao que dispón o artigo 27 deste real decreto.

Artigo 16. *Sistemas de exclusión publicitaria.*

As comunicacións comerciais dos operadores de xogo deberán axustarse ao disposto no artigo 23.4 da Lei orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantías dos dereitos dixitais.

CAPÍTULO III

Disposicións específicas en función da canle de difusión publicitaria

Artigo 17. *Comunicacións comerciais a través de medios presenciais.*

1. A realización de comunicacións comerciais a través de medios presenciais das actividades de xogo desenvolvidas ao abeiro dos títulos habilitantes regulados no título III

da Lei 13/2011, do 27 de maio, requirirá axustarse, ademais de á normativa sobre comunicacións comerciais de carácter estatal, á regulación sobre publicidade de xogo a través deses mesmos medios aplicable ás entidades autorizadas polas comunidades autónomas para ofertaren esta clase de actividades.

2. No caso dos operadores da reserva legal designados ao abeiro do establecido na disposición adicional primeira da Lei 13/2011, do 27 de maio, a realización de comunicacións comerciais a través de medios presenciais das actividades de xogo desenvolvidas polos ditos operadores axustarase exclusivamente á normativa sobre comunicacións comerciais de carácter estatal.

3. En todo caso, quedan exceptuadas da previsión do punto 1 as comunicacións comerciais a través de medios presenciais que se realicen en aplicación dun determinado patrocinio deportivo dentro de instalacións deportivas ou as que se difundan en revistas, xornais ou soportes similares de ámbito estatal e cuxa actividade principal sexa a oferta de produtos ou información sobre as actividades de xogo definidas pola Lei 13/2011, do 27 de maio.

4. Prohíbense as comunicacións comerciais remitidas a través de correo postal.

Artigo 18. Comunicacións comerciais en servizos de comunicación audiovisual.

1. As comunicacións comerciais dos operadores de xogo en servizos de comunicación audiovisual unicamente poderán emitirse entre a 1.00 e as 5.00 horas, sen prexuízo das regras especiais establecidas nos artigos 19 a 22.

2. As restricións horarias que se fixan neste precepto e nos artigos 20 a 22 só serán aplicables ás comunicacións comerciais dos operadores de xogo en servizos de comunicación audiovisual por petición de acordo co que dispoña a lexislación audiovisual, cando estas comunicacións sexan distinguibles e separables da programación que se realiza neses servizos. Así mesmo, aplicaranse as regras previstas no artigo 19 para a difusión de comunicacións comerciais durante acontecementos en directo en caso de que estes se retransmitan a través de servizos por petición.

Artigo 19. Regras de difusión de comunicacións comerciais durante acontecementos en directo en servizos de comunicación audiovisual.

1. As comunicacións comerciais dos operadores de xogo en servizos de comunicación audiovisual durante as retransmisións en directo de acontecementos deportivos, hípicas ou outros de natureza competitiva unicamente poderán emitirse entre a 1.00 e as 5.00 horas, sen prexuízo das regras especiais establecidas nos artigos 21 e 22.

2. O disposto no punto 1 resulta de aplicación ás comunicacións comerciais de calquera tipo, difundidas ou incluídas fisicamente, que resulten capturadas pola retransmisión audiovisual.

Artigo 20. Regras de difusión de comunicacións comerciais de apostas mutuas, de lotarías instantáneas ou presorteadas e de bingo en servizos de comunicación audiovisual.

As comunicacións comerciais dos operadores de xogo en servizos de comunicación audiovisual relativas a apostas mutuas, a lotarías instantáneas e ao xogo de bingo non se poderán emitir dentro das franxas horarias de protección reforzada establecidas no artigo 7.2 da Lei 7/2010, do 31 de marzo, nin tampouco nos bloques publicitarios inmediatamente anteriores ou posteriores a programas dirixidos específica ou principalmente ao público infantil.

Estas franxas horarias unicamente serán aplicables cando o operador non posúa licenzas singulares asociadas ás modalidades de xogos ás cales resultan de aplicación as regras de difusión audiovisual recollidas no artigo 18.

Artigo 21. Regras de difusión de comunicacións comerciais de concursos en servizos de comunicación audiovisual.

1. As comunicacións comerciais dos operadores de xogo en servizos de comunicación audiovisual relativas a concursos non se poderán emitir nos bloques publicitarios inmediatamente anteriores ou posteriores a programas dirixidos específica ou principalmente ao público infantil.

2. Cando a difusión dos concursos se inclúa nun programa cuxa cualificación por idades sexa «non recomendado para menores de dezoito anos» unicamente poderán emitirse entre as 22:00 horas e as 6:00 horas do día seguinte, sempre e cando o permita a lexislación audiovisual.

3. Se o concurso se instrumenta a través dun contido audiovisual, mediante calquera canle, a información sobre o prezo da participación deberá ofrecerse na invitación a participar e, cando o medio soporte do desenvolvemento do concurso o permita, durante todo o tempo en que se realice a promoción ou publicidade do concurso. A información deberá presentarse sobreimpresa de forma estática e en condicións de tipo de letra, disposición e contraste que permitan a súa perfecta visualización ou percepción. O tamaño dos caracteres non será menor que o empregado para informar do medio de participación ou, de ser o caso, do pagamento desta.

4. Ás comunicacións comerciais de concursos difundidas a través de servizos de comunicación audiovisual radiofónica non lles resultará de aplicación a obrigaición establecida no artigo 10.3.

Artigo 22. Regras de difusión de comunicacións comerciais de lotarías de efecto diferido e rifas en servizos de comunicación audiovisual.

Nos servizos de comunicación audiovisual, as comunicacións comerciais relativas a xogos de lotaría de efecto diferido, incluídos os de carácter ocasional, así como as relativas a rifas, non se poderán emitir nos bloques publicitarios inmediatamente anteriores ou posteriores a programas dirixidos específica ou principalmente ao público infantil.

Artigo 23. Comunicacións comerciais en servizos da sociedade da información.

1. Queda prohibida a difusión de comunicacións comerciais dos operadores de xogo en servizos da sociedade da información, salvo nos seguintes supostos:

a) Cando se inclúan nas páxinas web ou nas aplicacións dos operadores ou dos medios de comunicación que sirvan de soporte ao xogo de concursos, neste último caso exclusivamente respecto a esta modalidade de xogo.

b) Cando se inclúan en páxinas web ou aplicacións cuxa actividade principal sexa a oferta de produtos ou información sobre as actividades de xogo definidas pola Lei 13/2011, do 27 de maio, sempre e cando estas páxinas web ou aplicacións contén con mecanismos para evitar o acceso de menores de idade e difundan, de maneira periódica, mensaxes sobre xogo seguro. Para estes efectos, os servizos de intercambio de vídeos a través de plataforma e das redes sociais non se consideran páxinas web ou aplicacións das previstas neste parágrafo.

Aquelas páxinas web ou aplicacións cuxa actividade principal sexa ofrecer información sobre eventos deportivos ou hípicas poderán habilitar unha sección específica e diferenciada dedicada á oferta de información sobre apostas, sempre e cando esa sección:

1.º Sexa accesible desde a páxina de inicio a través dunha única ligazón de carácter informativo de dimensións reducidas. Para estes efectos, a autoridade encargada da regulación do xogo poderá establecer, mediante resolución, as especificacións relativas á forma, tamaño ou disposición da referida ligazón.

2.º Conte con mecanismos para evitar o acceso de menores de idade.

3.º Difunda, de maneira periódica, mensaxes sobre xogo seguro.

c) Cando sexan o resultado ofrecido por motores de busca. Naqueles casos en que o resultado ofrecido sexa froito dun acordo comercial entre o anunciante e o titular do motor de busca, só cando esa busca utilice palabras ou frases conectadas de maneira directa coas actividades de xogo definidas pola Lei 13/2011, do 27 de maio.

d) Cando se envíen a través de correo electrónico ou doutros medios equivalentes, de conformidade co disposto no artigo 24.

e) Cando se difundan como comunicacións comerciais audiovisuais en servizos de intercambio de vídeos a través de plataforma segundo o que dispón o artigo 25.

f) Cando se difundan en redes sociais, segundo o disposto no artigo 26.

2. Para os efectos de facilitar o funcionamento dos mecanismos de control parental, ás comunicacións comerciais dos operadores de xogo en servizos da sociedade da información incorporaráselles un identificador que habilite a súa categorización relativa a xogos de azar.

3. As comunicacións comerciais dos operadores de xogo en servizos da sociedade da información non se superporán ao contido principal da páxina ou aplicación, bloqueando a maior parte do dito contido, sen que exista unha acción previa da persoa, con excepción daquelas que se desenvolvan exclusivamente no propio portal do operador. En todo caso, as comunicacións comerciais nunca bloquearán a navegación e deberán poder ser pechadas ou deter a súa execución con facilidade.

4. As comunicacións comerciais dos operadores de xogo non poderán ser inseridas en páxinas web ou aplicacións que, pola súa vez, promovan actividades de xogo de entidades sen título habilitante en España, presentándoas como orientadas a residentes en España, nin en páxinas web ou aplicacións cuxo contido infrinxa a normativa aplicable en materia de propiedade intelectual.

Artigo 24. Comunicacións comerciais a través de correo electrónico ou outros medios equivalentes.

1. O envío de comunicacións comerciais dos operadores de xogo a través de correo electrónico ou doutro medio de comunicación electrónica equivalente só se poderá realizar co consentimento da persoa interesada, de conformidade co previsto no artigo 7.2.a) da Lei 13/2011, do 27 de maio, e no artigo 21.1 da Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico.

2. Os operadores de xogo que comercialicen xogos cuxa participación requira a apertura dun rexistro de usuario previo non poderán remitir ningún tipo de comunicación comercial a través de correo electrónico ou doutro medio de comunicación electrónica equivalente dirixida a:

a) Persoas rexistradas cuxa inscrición no Rexistro Xeral de Interdicións de Acceso ao Xogo lle poña de manifesto ao operador a autoridade encargada da regulación do xogo.

b) Persoas que exercen a súa facultade de autoexclusión.

c) Persoas que desenvolvesen un comportamento de risco, de acordo cos sistemas e protocolos de detección previstos no artigo 34.

As prohibicións previstas neste punto instrumentaranse a partir das 00:00 horas do segundo día despois daquel en que se faga efectiva a inscrición no Rexistro Xeral de Interdicións de Acceso ao Xogo, a autoexclusión ou a detección dunha persoa que desenvolveu un comportamento de risco.

Estas prohibicións non se aplicarán desde o día seguinte a aquel en que estas persoas deixen de estar inscritas no Rexistro Xeral de Interdicións de Acceso ao Xogo, deixen de estar autoexcluídas ou xa non sexan catalogadas como participantes cun comportamento de risco.

Artigo 25. Regras de difusión de comunicacións comerciais audiovisuais en servizos de intercambio de vídeos a través de plataforma.

1. As entidades que difundan comunicacións comerciais audiovisuais de operadores de xogo en servizos de intercambio de vídeo a través de plataforma só o poderán facer cando os prestadores de tales servizos teñan:

- a) Instrumentos para evitar que esas comunicacións se dirixan a menores de idade.
- b) Mecanismos de bloqueo ou ocultación de anuncios emerxentes por parte dos seus usuarios.
- c) Ferramentas que permitan establecer modelos de control de franxas horarias nos termos previstos no punto 2.

2. As entidades que difundan comunicacións comerciais audiovisuais de operadores de xogo comercializadas, vendidas ou organizadas por prestadores de servizos de intercambio de vídeos a través de plataforma que se integren, de maneira distinguible e separable, nos programas ou vídeos xerados polos usuarios das ditas plataformas deberán axustarse ás franxas horarias previstas nos artigos 18 a 22 e aos requisitos establecidos no artigo 19.

3. As contas ou canles desde as cales se ofrezan programas ou vídeos dispoñibles a través dunha plataforma de intercambio de vídeos só poderán realizar comunicacións comerciais audiovisuais de operadores de xogo cando a súa actividade principal consista en ofrecer información ou contidos sobre as actividades de xogo definidas na Lei 13/2011, do 27 de maio, e, ademais:

- a) Utilicen todos os mecanismos dispoñibles na plataforma de intercambio de vídeos para evitar o acceso dos menores de idade á súa conta ou canle.
- b) Difundan nesa conta ou canle, de maneira periódica, mensaxes sobre xogo seguro.

Artigo 26. Regras específicas sobre comunicacións comerciais en redes sociais.

1. As entidades que difundan comunicacións comerciais dos operadores de xogo en redes sociais con perfil de usuario só o poderán facer naquelas que dispoñan de:

- a) Instrumentos para evitar que esas comunicacións se dirixan a menores de idade.
- b) Mecanismos de bloqueo ou ocultación de anuncios emerxentes por parte dos seus usuarios.
- c) Ferramentas que permitan segmentar o público a que se dirixen esas comunicacións comerciais nalgún dos modelos previstos no punto 2.

2. As entidades que difundan comunicacións comerciais de operadores de xogo en redes sociais con perfil de usuario só poderán remitir esas comunicacións:

- a) Ás persoas que sigan, nas ditas redes, as contas ou canles oficiais dun operador ou dalgún dos prestadores sinalados no parágrafo primeiro do artigo 23.1.b).
- b) Ás persoas que manifestasen un interese activo nas actividades de xogo definidas na Lei 13/2011, do 27 de maio, sempre e cando esas persoas poidan eliminar, en calquera momento, a preferencia por ese interese activo a través dos mecanismos habilitados para iso pola rede social.
- c) A aqueles que se rexistrasen cun operador e formen parte da súa carteira de clientes existentes ou con algún dos prestadores sinalados no parágrafo primeiro do artigo 23.1.b).

3. As contas ou canles en redes sociais só poderán realizar comunicacións comerciais de operadores de xogo cando a súa actividade principal consista en ofrecer información ou contidos sobre as actividades de xogo definidas na Lei 13/2011, do 27 de maio, e ademais:

- a) Utilicen todos os mecanismos dispoñibles nas redes sociais desde as cales difundan a súa actividade para evitar o acceso de menores de idade.
- b) Difundan de maneira periódica mensaxes sobre xogo seguro.

4. Cando unha rede social teña, ademais, a consideración de prestador de servizos de intercambio de vídeo a través de plataforma, as comunicacións comerciais previstas no artigo 25.2 axustaranse ao disposto no dito precepto, sen que resulten de aplicación as regras contidas no artigo 26.2.

5. Cando unha rede social incorpore un motor de busca entre as súas aplicacións, os resultados ofrecidos por este axustaranse exclusivamente ao disposto no artigo 23.1.c), sen que resulten de aplicación as regras contidas no artigo 26.2.

Artigo 27. Regras específicas sobre comunicacións comerciais emitidas por persoas prognosticadoras de apostas.

1. Os operadores de xogo só poderán subscribir acordos publicitarios con aqueles prognosticadores de apostas que se comprometan a publicar de forma íntegra, nas canles ou contas das redes sociais ou nas páxinas web ou aplicacións desde onde realizan os seus prognósticos, todos os resultados en calquera modalidade de apostas que obtivesen na plataforma do operador co cal formalizaron a súa relación contractual publicitaria e que recaesen sobre eventos obxecto de prognóstico.

2. Os acordos publicitarios previstos no punto anterior non poderán, en ningún caso, ser subscritos con persoas que adquirisen relevancia ou notoriedade pública como consecuencia de actividades distintas da prognosticación de apostas.

3. A detección do incumprimento do disposto no punto 1 por parte do operador suporá a resolución do contrato publicitario coa persoa prognosticadora de apostas e a imposibilidade de subscribir un novo contrato con esta nos tres anos seguintes contados desde a dita resolución.

CAPÍTULO IV

Corregulación

Artigo 28. Acordos de correulación.

1. A autoridade encargada da regulación do xogo poderá subscribir acordos de correulación que coadruen ao cumprimento das obrigacións establecidas na Lei 13/2011, do 27 de maio, e neste real decreto sobre comunicacións comerciais, con entidades de autorregulación que cumpran os requisitos establecidos na normativa da Unión Europea de aplicación. Na medida en que eses acordos afecten as comunicacións comerciais efectuadas polos prestadores do servizo de comunicación audiovisual, deberase obter informe da autoridade audiovisual competente de ámbito estatal con carácter previo á súa sinatura, a cal poderá, de ser o caso, subscribir igualmente tales acordos.

2. No marco dos acordos de correulación poderán aprobarse códigos de conduta, de adhesión voluntaria dos operadores e demais entidades intervinientes na actividade publicitaria, que incluírán, como mínimo:

- a) Medidas individuais ou colectivas de autocontrol previo dos contidos publicitarios que permitan presumir a boa fe do adherido ao código na aparencia de legalidade da comunicación comercial; deberá determinarse no código o carácter voluntario ou obrigatorio desas medidas.

b) Sistema de resolución extraxudicial de reclamacións e controversias, a que se obriguen os asinantes, que cumpran os requisitos establecidos na Lei 7/2017, do 2 de novembro, pola que se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo e que, como tales, sexan notificados á Comisión Europea, de conformidade co previsto no artigo 24.5 da Lei 13/2011, do 27 de maio.

c) Mecanismos de supervisión e control *a posteriori* do seu cumprimento, incluído o seguimento e a supervisión das resolucións que adopte o órgano ou a entidade encargados de resolver as reclamacións.

3. Para o seguimento do cumprimento dos códigos de conduta e da actividade de supervisión e control destes, establecerase unha comisión mixta, presidida por un representante da autoridade encargada da regulación do xogo e integrada por representantes dos asinantes do correspondente código, do organismo público ou autoridade nacional de regulamentación no mercado das comunicacións audiovisuais, da entidade de autorregulación encargada do seu control, así como das asociacións de consumidores e usuarios, nos termos previstos no código.

4. A autoridade encargada da regulación do xogo publicará na súa páxina web os acordos de corregulación e códigos de conduta que asinase, así como as entidades que se adherisen a eles.

TÍTULO II

Políticas activas de información e protección das persoas usuarias

Artigo 29. *Política integral de responsabilidade social corporativa e a persoa responsable do xogo seguro.*

1. No desenvolvemento da súa actividade, os operadores están suxeitos a unha política integral de responsabilidade social corporativa que considere o xogo como un fenómeno complexo e persiga previr, sensibilizar, intervir, controlar e reparar os efectos negativos que, de ser o caso, poida provocar.

2. As previsións en materia de xogo seguro contidas neste título enténdense sen prexuízo das previstas en calquera outra norma aplicable á actividade de xogo suxeita a licenza, autorización ou reserva en virtude da Lei 13/2011, do 27 de maio.

3. Os operadores, nos termos previstos nos artigos 8 e 10.2 da Lei 13/2011, do 27 de maio, deben elaborar un plan de medidas activas de xogo seguro que formará parte do plan operativo a que se someterá a súa actividade e no cal se concretará de forma expresa a implementación que o operador realiza do conxunto de medidas que se establecen neste título. Este plan deberá estar permanentemente actualizado e á disposición da autoridade encargada da regulación do xogo.

4. Os operadores deberán designar unha persoa responsable do xogo seguro que actuará como punto de contacto coa autoridade encargada da regulación do xogo.

A persoa responsable desempeñará funcións de supervisión das políticas de xogo seguro postas en práctica polo operador e elaborará unha memoria anual sobre as actividades realizadas polo operador neste ámbito. O exercicio destas funcións será compatible co desempeño, por parte da persoa designada, doutro tipo de tarefas dentro da organización, sempre e cando estas, en ningún caso, impliquen dependencia do departamento de publicidade.

O operador deberá prover o responsable do xogo seguro de todos os recursos materiais, humanos e técnicos necesarios para o cumprimento das súas funcións.

CAPÍTULO I

Mecanismos de prevenciónArtigo 30. *Obrigacións de información.*

1. Os portais web e as aplicacións móbiles de xogo dos operadores disporán dunha ligazón directa a información sobre xogo seguro. Este acceso terá a denominación de «Xogo seguro» ou «Xogo responsable» e deberá ser claramente visible na páxina de inicio do portal ou aplicación mencionados.

Xunto a ese acceso, os operadores habilitarán a ligazón aos portais públicos sobre xogo seguro que poña á disposición a autoridade encargada da regulación do xogo.

A autoridade encargada da regulación do xogo poderá determinar a forma, a aparencia e a denominación das ligazóns previstas neste punto.

2. Na sección sobre xogo seguro incluírase, polo menos, a seguinte información:

- a) Información xeral sobre xogo seguro e os posibles riscos do xogo.
- b) Prohibición de xogar a menores de idade.
- c) Facultade de autoprohibición e condicións de exercicio.
- d) Límites de depósitos e a súa operativa de funcionamento e modificación.
- e) Posibilidade de autoexclusión temporal da conta de xogo.
- f) Referencia, ao menos, a unha organización que ofrezca información sobre os trastornos asociados co xogo e que poida ofrecer asistencia ao respecto en todo o territorio nacional, así como á sección correspondente dispoñible na web oficial da autoridade encargada da regulación do xogo.
- g) Referencia ás estruturas do Sistema nacional de saúde que desenvolven servizos de prevención e atención aos trastornos asociados co xogo.
- h) Información sobre a existencia de mecanismos de control parental.
- i) Referencia a estudos e proxectos en materia de xogo seguro promovidos e, de ser o caso, feitos públicos polo operador.
- j) Test de autoavaliación do comportamento de xogo, con identificación da entidade que o elaborou ou aprobou e das regras para a interpretación dos resultados obtidos.
- k) Existencia de mecanismos de detección de comportamentos de risco, con referencia ás accións que o operador adoptará ao se detectaren tales comportamentos.
- l) Teléfono de asistencia en materia de xogo seguro, con indicación de se o dito servizo o presta directamente o operador, ou a través de terceiros nos termos previstos no artigo 31, e do contido da asistencia que se presta a través del.

A información contida nesta sección estará dispoñible para a súa descarga.

3. Baixo a denominación «Xogo autorizado», de forma claramente visible e separada da sección denominada «Xogo seguro» ou «Xogo responsable», os operadores incluírán nos seus portais ou aplicacións un acceso directo a información relativa ás licenzas ou autorizacións de que sexan titulares, incluíndo un vínculo á web oficial da autoridade encargada da regulación do xogo.

4. Sen prexuízo do anterior, nos portais web e aplicacións do operador deberá igualmente ser visible e claramente identificable:

- a) A prohibición de xogar a menores de idade, para cuxos efectos se facilitará un acceso directo a información sobre o procedemento de rexistro de usuario e as consecuencias de detectar unha persoa menor de idade.
- b) A posibilidade de exercer a facultade de autoprohibición, para cuxos efectos se facilitará un acceso directo ao servizo web da autoridade encargada da regulación do xogo para o exercicio desta facultade.

5. No suposto de que o operador comercialice a súa actividade en virtude do seu título habilitante estatal tamén a través de establecementos abertos ao público, neles

deberá estar claramente visible a prohibición de xogar a menores de idade e persoas que exercesen a facultade de autoprohibición.

6. Co obxecto de garantir a uniformidade, claridade e comprensión das obrigacións de información previstas neste artigo, a autoridade encargada da regulación do xogo aprobará, mediante resolución, a configuración das iconas correspondentes e das ligazóns que, de ser o caso, se deben relacionar con eles.

Artigo 31. *Información e asistencia sobre xogo seguro e comportamentos de risco.*

1. Os operadores habilitarán un servizo telefónico de atención ao cliente a través do cal se prestará información e asistencia en materia de xogo seguro. A través do dito servizo, que se prestará ao menos en castelán e non poderá ser susceptible de tarificación adicional, informarase adecuadamente, como mínimo:

a) Dos riscos que pode xerar a actividade de xogo.
b) Da posibilidade de realizar un test de autoavaliación.
c) Da posibilidade de exercer as facultades de autoprohibición ou de autoexclusión.
d) Dos servizos públicos de prevención e atención aos trastornos asociados co xogo prestados en centros de tratamento integrados na estrutura do Sistema nacional de saúde, así como doutras institucións sociais e clínicas a que o usuario pode acudir en función do seu domicilio, en caso de o considerar oportuno.

2. Este servizo prestarao directamente o operador, individualmente ou en conxunción con outros operadores, ou a través de terceiros, logo do oportuno acordo asinado para o efecto.

Os acordos que, de ser o caso, se subscriban deberán ser comunicados á autoridade encargada da regulación do xogo dentro do mes seguinte á súa sinatura.

3. O número de teléfono será visible, como mínimo, na sección sobre xogo seguro da páxina principal do operador.

CAPÍTULO II

Mecanismos de sensibilización

Artigo 32. *Colaboración coa Administración para a sensibilización e promoción do xogo seguro.*

Para os efectos de promover ou abordar estudos estatísticos en materia de xogo seguro e padróns de xogo, a autoridade encargada da regulación do xogo poderá requirir a colaboración do operador para comunicar ás persoas rexistradas a existencia de cuestionarios sobre a súa experiencia e hábitos de xogo, así como para facilitar o acceso a estes. A resposta do xogador será, en todo caso, voluntaria e anónima.

Artigo 33. *Estudos sobre xogo seguro.*

O operador poderá comunicar á autoridade encargada da regulación do xogo a decisión, no marco da súa política de responsabilidade social corporativa, de abordar estudos sobre xogo seguro, por si mesmo ou en conxunción con outros operadores ou entidades, así como o seu resultado final, para os efectos de que sexan difundidos publicamente a través dos seus medios web.

CAPÍTULO III

Mecanismos de intervención e control por parte dos operadores*Artigo 34. Detección de comportamentos de risco das persoas usuarias.*

1. Os operadores deberán establecer mecanismos e protocolos que permitan detectar os comportamentos de risco das persoas usuarias rexistradas. Teranse en conta, para estes efectos, criterios ou indicadores obxectivos que revelen padróns de actividade como, por exemplo, o volume, a frecuencia e a variabilidade das participacións ou os depósitos, sen prexuízo doutros elementos cuantitativos ou cualitativos que poidan, así mesmo, resultar relevantes de acordo coa mecánica dos distintos xogos ou coa experiencia do operador.

O tratamento dos datos persoais das persoas xogadoras que resulte de aplicar os mecanismos e protocolos previstos neste punto só terá por finalidade a detección de persoas que incorran nun comportamento de risco e a posta en marcha das medidas contidas neste artigo.

2. Logo de detectada unha persoa que desenvolveu un comportamento de risco, e sen prexuízo doutras posibles medidas adoptadas no marco da súa responsabilidade social corporativa e que deberán estar recollidas nun protocolo de actuación, o operador porao no seu coñecemento mediante correo electrónico ou medio equivalente e, ademais, porá en marcha as medidas de restrición de emisión de comunicacións comerciais previstas nesta norma dirixidas a esta clase de xogadores.

A mensaxe conterá información relativa ás participacións e gasto da persoa no período recente que determine o operador e á posible existencia, de ser o caso, de cambios nos padróns de conduta de xogo ou de gasto do xogador, así como as recomendacións de, como mínimo, acceder á zona de xogo seguro, cubrir o test de autoavaliación e consultar as ferramentas de control de actividade de xogo e gasto existentes, incluíndo a autoexclusión e a autoprohibición.

3. Antes do 31 de xaneiro de cada ano, o operador deberá comunicar á autoridade encargada da regulación do xogo a versión actualizada da descrición básica dos mecanismos e protocolos implementados que permitan detectar os comportamentos de risco, o protocolo de actuación no caso de detección de tales comportamentos, o número total de persoas con comportamento de risco detectadas durante o ano anterior consonte os mecanismos establecidos, así como as accións realizadas e o seu seguimento e efecto.

4. A autoridade encargada da regulación do xogo poderá desenvolver, mediante resolución, os concretos mecanismos para a detección de comportamentos de risco, así como o contido dos protocolos que os operadores e, de ser o caso, a propia autoridade deban adoptar cara a estas persoas, unha vez detectados tales comportamentos.

Artigo 35. Suspensión de contas de xogo por autoprohibición e por autoexclusión.

1. Cando se poña de manifesto ao operador a inscrición no Rexistro Xeral de Interdicións de Acceso ao Xogo dalgunha persoa participante con rexistro de usuario activa, o operador suspenderá a súa conta de xogo e comunicarlle as consecuencias asociadas á dita suspensión previstas nos puntos 2, 3 e 4.

2. Mentres dure a suspensión, a persoa con rexistro de usuario non poderá realizar depósitos nin participacións.

3. Durante a suspensión da conta de xogo, a persoa inscrita no Rexistro Xeral de Interdicións de Acceso ao Xogo poderá solicitar a transferencia, por calquera dos medios de pagamento ofrecidos polo operador e sen ningún custo adicional:

a) Do saldo da súa conta de xogo, incluídos os premios obtidos con anterioridade á suspensión.

b) Dos premios ganados durante a suspensión da conta de xogo como consecuencia de participacións no xogo realizadas con anterioridade á dita suspensión.

4. Unha vez cancelada a inscrición dunha persoa no Rexistro Xeral de Interdicións de Acceso ao Xogo, logo de solicitude dela, o operador poderá alzar a suspensión da conta de xogo e permitir a súa participación nos xogos.

5. Sen prexuízo da facultade de autoprohibición, o operador porá á disposición das persoas xogadoras a posibilidade de autoexcluírense, o que comportará a suspensión temporal da súa conta de xogo, sen posibilidade de facer depósitos ou participacións, e cantas outras consecuencias determine o operador, de ser o caso, no contrato de xogo. A autoexclusión será efectiva nun prazo máximo de corenta e oito horas desde que se complete a solicitude. Logo de exercida tal facultade, a suspensión será irrevogable durante o prazo sinalado polo participante.

TÍTULO III

Supervisión, inspección e control

Artigo 36. *Réxime de supervisión, inspección e control.*

1. A autoridade encargada da regulación do xogo velará polo cumprimento das disposicións incluídas neste real decreto, para o cal exercerá as competencias de supervisión, inspección e control establecidas na Lei 13/2011, do 27 de maio, e demais normativa aplicable.

De conformidade co disposto no artigo 36.3 da Lei 13/2011, do 27 de maio, en caso de que a autoridade encargada da regulación do xogo ache indicios de posible infracción dos principios, obrigacións e prohibicións contidos neste real decreto por parte de prestadores de servizos de comunicación audiovisual, porao en coñecemento da Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia para que, de ser o caso, este organismo incoe o correspondente procedemento sancionador nos termos previstos no artigo 36.3 da Lei 13/2011, do 27 de maio.

2. Sen prexuízo dos requirimentos de cesamento das comunicacións comerciais que vulneren o disposto neste real decreto ou no resto da normativa aplicable ás comunicacións comerciais das actividades de xogo nos termos establecidos no artigo 7.4 da Lei 13/2011, do 27 de maio, a autoridade encargada da regulación do xogo poderá requirir, en calquera momento, ás entidades mencionadas no artigo citado, ou aos operadores de xogo, información relativa ao contido e difusión de comunicacións comerciais de actividades de xogo.

3. A autoridade encargada da regulación do xogo poderá requirir en calquera momento aos operadores de xogo información sobre o grao de cumprimento ou contido das medidas previstas no título II.

4. Naqueles casos en que resulte necesario por razón do medio de difusión, a autoridade encargada da regulación do xogo, no exercicio das súas funcións de vixilancia, inspección e control, poderá solicitar o apoio e a colaboración dos órganos competentes do Estado que teñan atribuídas competencias en relación cos prestadores de servizos de comunicación audiovisual, de comunicacións electrónicas e da sociedade da información.

5. Sen prexuízo do establecido no punto 4, a autoridade encargada da regulación do xogo e a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia informaranse, reciprocamente, dos requirimentos de cesamento que sexan remitidos polas respectivas autoridades aos prestadores de servizos de comunicación audiovisual e da apertura de procedementos sancionadores nos seus respectivos ámbitos competenciais en materia de publicidade de actividades de xogo.

Artigo 37. *Responsabilidade.*

1. O réxime de infraccións e sancións nas materias que constitúen o obxecto do presente real decreto será o que corresponda en función do establecido no título VI da Lei 13/2011, do 27 de maio, sen prexuízo do previsto no parágrafo segundo do artigo 36.3 da mencionada lei en relación cos prestadores de servizos de comunicación audiovisual.

A estes prestadores aplícaselles o réxime sancionador previsto na Lei 7/2010, do 31 de marzo, cuxa instrución e sanción corresponde en todo caso á Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia, salvo a infracción prevista no artigo 40 e) da Lei 13/2011, do 27 de maio.

2. Para efectos do previsto no punto 1, os operadores de xogo serán responsables do cumprimento das disposicións en materia de comunicacións comerciais previstas no título I deste real decreto cando esas comunicacións se difundan, incorporen ou realicen pola súa conta ou encargo.

De acordo co previsto no parágrafo anterior, os operadores de xogo deberán adoptar as medidas necesarias para garantir que as entidades comprendidas nas alíneas a) e b) do artigo 2 que oferten comunicacións comerciais pola súa conta ou encargo se axustan ao disposto neste real decreto.

3. Sen prexuízo do disposto nos puntos anteriores, as entidades comprendidas nas alíneas a) e b) do artigo 2 serán responsables de cumprir coas obrigacións previstas nos puntos 3 e 4 do artigo 7 da Lei 13/2011, do 27 de maio, así como das infraccións derivadas do seu incumprimento. No caso dos prestadores de servizos de comunicación audiovisual, observárase o disposto no punto 1 deste artigo.

Cando esas entidades teñan a consideración de prestadores de servizos da sociedade da información, resultaranlles de aplicación as regras de atribución de responsabilidade previstas na Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico.

Disposición adicional primeira. *Réxime de determinados sorteos de Lotaría Nacional.*

Non se considerará incompatible co disposto neste real decreto a participación dos membros da «Residencia-Internado San Ildefonso» ou doutros establecementos de beneficencia ou institucións na celebración dos sorteos de Lotaría Nacional en que tradicionalmente viñesen participando, nin a denominación «Sorteo do Neno».

Disposición adicional segunda. *Réxime específico da Organización Nacional de Cegos Españoles (ONCE).*

1. De conformidade co previsto no punto tres da disposición adicional segunda da Lei 13/2011, do 27 de maio, co fin de preservar o estrito control público da actividade de xogo da ONCE, as competencias que este real decreto atribúe á autoridade encargada da regulación do xogo de lotaría serán exercidas polo Consello de Protectorado da ONCE en relación coas actividades suxeitas a reserva que esa organización desenvolve, conforme os procedementos de control que este consello teña establecidos, sen prexuízo das competencias que corresponden ao Consello de Ministros.

2. As disposicións previstas no título I deste real decreto non serán de aplicación á ONCE respecto ás comunicacións publicitarias, de imaxe, de patrocinio e de promoción, incluídas as efectuadas en redes sociais, que realice esa entidade referidas ás razóns sociais «ONCE», «Grupo Social ONCE», así como ao resto de entidades que se integren no «Grupo Social ONCE» ou denominación que as substitúa, relativas ás actividades de prestación de servizos especializados para persoas cegas e con deficiencia visual grave e ás actividades de solidariedade con outras persoas con discapacidade, sempre que en tales comunicacións non haxa referencias á actividade ou a produtos de xogo.

Disposición adicional terceira. *Comunicacións comerciais sobre actividades de interese público promovidas pola Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A.*

En atención ao fomento de fins de interese xeral en actividades, entre outras, de carácter social, cultural e deportivo que realiza como consecuencia da súa natureza xurídico-pública, ás comunicacións publicitarias, de imaxe, de patrocinio e de promoción relativas a actividades de interese público promovidas pola Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A., incluídas as efectuadas en redes sociais, non lles

resultarán aplicables as disposicións previstas no título I deste real decreto, sempre que en tales comunicacións non haxa referencias á actividade ou a produtos de xogo.

Disposición adicional cuarta. *Comunicacións comerciais sobre finalidades benéficas ou de interese xeral de entidades de natureza asociativa ou fundacional vinculadas a operadores de xogo.*

As comunicacións publicitarias, de imaxe, de patrocinio e de promoción das actividades de asociacións de utilidade pública ou de fundacións que persigan finalidades benéficas ou de interese xeral constituídas por ou vinculadas a operadores de xogo, incluídas as efectuadas en redes sociais, non lles resultarán aplicables as disposicións previstas no título I do presente real decreto, sempre que tales comunicacións versen sobre as ditas actividades e, ademais, nelas non aparezan referencias á actividade ou a produtos de xogo.

Disposición adicional quinta. *Detección de comportamentos de risco dos usuarios en 2020 e 2021.*

1. Antes do 31 de decembro de 2020, o operador deberá comunicar á autoridade encargada da regulación do xogo a descrición básica dos mecanismos e protocolos implementados que permitan detectar os comportamentos de risco previstos no artigo 34, así como o protocolo de actuación aplicable no caso de detección de tales comportamentos.

2. No prazo de quince días, contado desde o día seguinte ao da presentación dos mecanismos e protocolos previstos no punto 1, o operador implementaraos de maneira efectiva.

3. As obrigacións de remisión de información previstas no artigo 34.3 poranse en marcha, con respecto á información obtida en 2020 e en 2021, antes do 31 de xaneiro de 2022.

Disposición adicional sexta. *Marcas ou nomes comerciais xa promovidos polos operadores de xogo.*

1. Os operadores deberán axustar as súas marcas ou nomes comerciais ao disposto no artigo 7.3 no prazo de seis meses contado desde a entrada en vigor do presente real decreto.

2. Sen prexuízo do disposto no punto 1, os operadores poderán manter as marcas, nomes comerciais, denominacións sociais ou nomes de dominio que os identifiquen como operadores de xogo no seu tráfico comercial e que fosen utilizados con anterioridade á entrada en vigor deste real decreto.

Disposición transitoria primeira. *Adaptación do Código de conduta sobre comunicacións comerciais das actividades de xogo.*

O contido do Código de conduta sobre comunicacións comerciais das actividades de xogo, do 7 de xuño de 2012, adaptárase ao contido deste real decreto no prazo de seis meses desde a súa entrada en vigor.

Disposición transitoria segunda. *Réxime transitorio dos patrocinios.*

Os contratos de patrocinio en que participen operadores de xogo subscritos antes da entrada en vigor deste real decreto adaptaranse ao previsto nel antes do 31 de agosto de 2021.

En particular, os contratos de patrocinio afectados polo disposto nos puntos 3, 4 e 5 do artigo 12, subscritos con anterioridade á entrada en vigor deste real decreto, conservarán a súa validez até o 30 de agosto de 2021, sen que, ademais, lles resulten de aplicación, até a data indicada, as regras contidas no artigo 19.2.

Disposición transitoria terceira. *Adaptación das campañas publicitarias con persoas ou personaxes de relevancia ou de notoriedade pública.*

Os operadores de xogo poderán seguir realizando comunicacións comerciais con persoas ou personaxes de relevancia ou de notoriedade pública, derivadas de contratos publicitarios subscritos con anterioridade á dita entrada en vigor, até o 1 de abril de 2021.

Disposición transitoria cuarta. *Adaptación de contratos publicitarios subscritos con anterioridade á entrada en vigor deste real decreto.*

1. Até o 30 de agosto de 2021 poderán seguir difundíndose comunicacións comerciais dos operadores de xogo, derivadas de contratos subscritos con anterioridade á entrada en vigor deste real decreto, con prestadores de servizos de comunicación audiovisual ou con prestadores de servizos de intercambio de vídeos a través de plataforma, sen necesidade de adaptarse ás regras de difusión previstas nos artigos 18 a 22 e 25.2.

2. Até o 30 de agosto de 2021 poderán seguir realizándose comunicacións comerciais dos operadores de xogo a través de medios presenciais, derivadas de contratos subscritos con anterioridade á entrada en vigor deste real decreto, sen necesidade de adaptarse ao disposto no artigo 17.

3. Até o 30 de agosto de 2021 poderán seguir realizándose comunicacións comerciais dos operadores de xogo en redes sociais con perfil de usuario, derivadas de contratos subscritos con anterioridade á entrada en vigor deste real decreto, sen necesidade de adaptarse ás regras de difusión contidas no artigo 26.2.

Disposición derogatoria única. *Derrogación normativa.*

Quedan derogadas cantas disposicións de igual ou inferior rango se opoñan ao establecido neste real decreto.

Disposición derradeira primeira. *Modificación do Real decreto 1614/2011, do 14 de novembro, polo que se desenvolve a Lei 13/2011, do 27 de maio, de regulación do xogo, no relativo a licenzas, autorizacións e rexistros do xogo.*

O Real decreto 1614/2011, do 14 de novembro, polo que se desenvolve a Lei 13/2011, do 27 de maio, de regulación do xogo, no relativo a licenzas, autorizacións e rexistros do xogo, queda modificado como segue:

Un. O artigo 36 queda redactado do seguinte modo:

«Artigo 36. *Límites aos depósitos.*

1. Os operadores de xogo deberán establecer límites económicos para os depósitos que, con carácter diario, semanal ou mensual, poidan recibir de cada un dos participantes nos distintos xogos. Estes límites non poderán ter importes superiores aos recollidos no anexo II a este real decreto.

Mediante disposición, e logo dos oportunos informes técnicos e xurídicos, a autoridade encargada da regulación do xogo poderá modificar o referido anexo II.

2. Os operadores de xogos deberán ofrecer aos participantes a posibilidade de estableceren voluntariamente límites, aplicables aos seus propios depósitos, por importes inferiores aos establecidos con carácter xeral. Cada participante poderá realizar a súa solicitude de forma expresa e individualizada. As peticións deberán ser satisfeitas de forma inmediata polos operadores de xogos que, para tal fin, deberán desenvolver e pór á disposición dos participantes os sistemas técnicos necesarios para a referida autolimitación.

3. Cada participante, de forma expresa e individualizada, poderá solicitar aos operadores de xogo o incremento dos límites de depósito ou a desaparición de calquera dos límites que teña establecidos para a súa conta de depósito, por riba dos importes recollidos no parágrafo primeiro do punto 1 deste artigo. Estas

peticións poderán ser atendidas polos operadores sempre e cando, acumuladamente:

a) A persoa xogadora supere as probas de prevención de condutas adictivas do xogo e de xogo seguro que para o efecto establece a autoridade encargada da regulación do xogo.

b) A persoa non incorrese nun comportamento de risco ao longo dos últimos tres meses a partir da análise histórica que, con motivo da solicitude, os operadores de xogo realicen sobre a traxectoria daquel, con base nos criterios que para o efecto establece a autoridade encargada da regulación do xogo e que estarán relacionados, polo menos, co seu perfil, coa súa forma de participar nos xogos e co seu comportamento afastado de condutas adictivas do xogo. Na falta destes criterios, os operadores de xogo aplicarán os seus propios mecanismos e protocolos de detección de comportamentos de risco dos seus participantes, de conformidade coa normativa aplicable en materia de xogo responsable.

Os novos límites entrarán en vigor nun prazo máximo de tres días contado desde o cumprimento dos dous requisitos anteriores.

En todo caso, a autoridade encargada da regulación do xogo supervisará os procedementos de aumento de límites e, para tal efecto, poderá solicitar dos operadores canta documentación considere pertinente para a comprobación dos trámites seguidos.

4. Non se poderá solicitar un aumento nos límites establecidos polo participante, de conformidade co previsto no punto 3, se non transcorreran tres meses desde o último aumento de tales límites.»

Dous. A disposición adicional sexta, «Aplicacións de xogo gratuíto», queda suprimida.

Disposición derradeira segunda. *Facultade de execución e desenvolvemento.*

Facúltase a persoa titular do Ministerio de Consumo para ditar cantas disposicións sexan necesarias para o desenvolvemento e a execución do disposto neste real decreto.

Disposición derradeira terceira. *Entrada en vigor.*

Este real decreto entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no «Boletín Oficial del Estado».

Quedan exceptuados do previsto no parágrafo anterior:

a) O artigo 13; as alíneas b) e c) do artigo 23.1, os artigos 24, 25.3, 26.3 e 27, que entrarán en vigor o 1 de maio de 2021.

b) A disposición derradeira primeira, que entrará en vigor o 1 de xaneiro de 2021.

Dado en Madrid o 3 de novembro de 2020.

FELIPE R.

A vicepresidenta primeira do Goberno e ministra da Presidencia,
Relacións coas Cortes e Memoria Democrática,
CARMEN CALVO POYATO