

I. DISPOSICIONS GENERALS

MINISTERI DE LA PRESIDÈNCIA, RELACIONS AMB LES CORTS I MEMÒRIA DEMOCRÀTICA

13495 *Reial decret 958/2020, de 3 de novembre, de comunicacions comercials de les activitats de joc.*

I

La Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc, va establir el marc regulador de l'activitat de joc d'àmbit estatal. Aquesta Llei, a més d'oferir seguretat jurídica a operadors i participants, té com a objectiu primordial la salvaguarda de diversos interessos de caràcter públic, entre els quals cal destacar la prevenció de conductes addictives, la protecció dels drets de les persones menors d'edat i altres grups especialment vulnerables i, en general, la protecció de les persones consumidores.

En aquesta regulació es reconeix la importància de garantir la protecció d'aquests interessos públics en diversos àmbits, entre els quals es poden destacar els que s'inclouen en els seus articles 4, 7 i 8, el desplegament dels quals constitueix l'objecte últim del present Reial decret.

Així, d'una banda, hi ha les activitats de publicitat, patrocini i promoció de les activitats de joc, en relació amb les quals l'esmentat article 7 estableix que es poden dur a terme quan es disposi de l'autorització oportuna continguda en el títol habilitador corresponent i, d'altra banda, remet a un desplegament reglamentari per a la determinació de les condicions en què es pot portar a terme l'activitat publicitària.

D'altra banda, les polítiques de joc responsable i de protecció dels consumidors i les consumidores, que preveu l'article 8 de la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc, fan referència a accions transversals de diversos tipus –preventives, de sensibilització, d'intervenció i de control–, de les quals es beneficien tant els jugadors i les jugadores en general com aquells i aquelles amb problemes de joc. Aquestes polítiques tenen com a finalitat la consecució de bones pràctiques de joc, la promoció d'actituds de joc moderat i no compulsiu, la prevenció dels possibles efectes que una pràctica inadequada pugui produir i la protecció dels menors i les menors d'edat i altres grups de risc. A més, en el marc de la responsabilitat social corporativa, les polítiques de joc responsable també exigeixen una implicació activa dels operadors de joc, que han d'establir regles bàsiques en aquesta matèria i elaborar un pla de mesures per mitigar els possibles efectes perjudicials derivats del joc.

II

En el moment actual ja hi ha diverses previsions en determinades normes de desplegament de la Llei 13/2011, de 27 de maig, que fan referència a aquests àmbits, i les que afecten les polítiques de joc responsable o joc segur són més nombroses i amb un grau de concreció més alt.

Així, el Reial decret 1613/2011, de 14 de novembre, pel qual es desplega la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc, pel que fa als requisits tècnics de les activitats de joc, estableix previsions relatives a la identificació prèvia de les persones participants en els jocs i al control de les prohibicions d'accés de, entre d'altres, menors d'edat i persones que hagin exercit la facultat d'autoprobhibició. Igualment, el Reial decret 1614/2011, de 14 de novembre, pel qual es desplega la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc, pel que fa a llicències, autoritzacions i registres del joc, inclou disposicions relatives a l'accés al joc, a la informació a la persona participant sobre la seva activitat de joc, als límits dels dipòsits o al Registre general d'interdiccions d'accés al joc.

D'altra banda, les ordres ministerials que aproven la reglamentació bàsica dels diferents tipus de joc contenen mesures específiques en matèria de joc segur en relació amb modalitats concretes de joc, com poden ser, per exemple, les relatives al joc de màquines d'atzar, amb previsions relacionades amb la configuració prèvia de la despesa i el temps de la sessió, el seu tancament en superar-se els líndars determinats o l'establiment d'avisos periòdics a l'usuari sobre el temps transcorregut.

Igualment, a les ordres ministerials que s'han aprovat fins ara per regular les respectives convocatòries de llicències generals de joc d'àmbit estatal, s'ha inclòs l'obligació que les empreses sol·licitants presentin un pla operatiu, previst a l'article 10.2 de la Llei 13/2011, de 27 de maig, que ha de contenir la política en matèria de joc segur o responsable de l'operador, que inclogui accions preventives contra el joc patològic, de sensibilització sobre els riscos associats al joc excessiu i les mesures projectades per pal·liar els efectes nocius del joc, amb un contingut mínim determinat.

Aquest quadre normatiu es complementa amb els acords de corregulació i sistemes d'autoregulació en matèria de comunicacions comercials, implementats a l'empara del que disposa l'article 24.5 de l'esmentada Llei estatal de regulació del joc. En el marc de la corregulació l'any 2012 es va aprovar un Codi de conducta sobre comunicacions comercials de les activitats de joc, subscrit per gairebé la totalitat dels operadors de joc d'àmbit estatal.

III

Sense perjudici del marc normatiu i de corregulació preexistent, en aquest moment és veritablement necessari desplegar reglamentàriament els articles 7 i 8 de la Llei 13/2011, de 27 de maig, per les raons que s'exposen a continuació.

En primer lloc, hi ha una trajectòria recorreguda des de l'aprovació de la Llei 13/2011, de 27 de maig, i la posada en marxa del mercat regulat de joc en línia d'àmbit estatal, que permet distingir amb precisió els aspectes que necessiten correcció o reforç. En el moment actual ja es disposa de la perspectiva necessària per abordar aquest exercici amb suficient solvència.

En segon lloc, és convenient donar una resposta coherent, internament, a determinades iniciatives endegades en l'àmbit europeu, en concret la Recomanació de la Comissió, de 14 de juliol de 2014, relativa a principis per a la protecció dels consumidors i els usuaris de serveis de joc en línia i la prevenció del joc en línia entre els menors.

En tercer lloc, és constatable la sensibilitat social creixent i sostinguda que ha generat l'augment notori de la inversió publicitària de les activitats de joc d'àmbit estatal en aquests últims anys i la consegüent proliferació de les comunicacions comercials associades a aquest tipus d'activitats. De la mateixa manera, la demanda social exigeix posar en marxa igualment mesures de caràcter preventiu, de sensibilització, de control i intervenció sobre les greus conseqüències que el consum d'alguns jocs d'atzar i apostes pot comportar en determinades persones.

Aquesta demanda social aspira a aconseguir un nivell de protecció adequat dels col·lectius més vulnerables, com són les persones menors d'edat, els adults, els joves i les persones que poden estar experimentant un problema amb el joc.

Per això, des de l'esfera estatal, es considera prioritari reforçar l'exigibilitat i l'abast material del marc actualment aplicable a les activitats publicitàries de la totalitat dels operadors de joc d'àmbit estatal i a les actuacions en matèria de joc segur o responsable portades a terme per aquestes entitats.

IV

Pel que fa a l'àmbit subjectiu d'aplicació, per garantir l'eficàcia i la coherència del règim aplicable, el desplegament reglamentari de la publicitat del joc que regula la Llei 13/2011, de 27 de maig, ha d'incloure tots els operadors compresos en l'àmbit d'aplicació d'aquella. Això inclou els operadors de jocs de loteria, que exerceixen aquesta activitat d'acord amb la reserva que estableix l'article 4 de la Llei esmentada, sense perjudici de les especificitats

que s'hagin d'establir en relació amb la publicitat d'aquests jocs en atenció a les seves característiques particulars i, en el cas de l'Organització Nacional de Cecs Espanyols, a la singularitat de la seva naturalesa de corporació de dret públic i de caràcter social. Els jocs de loteria revesteixen una prominent dimensió econòmica i social dins del sector del joc a Espanya, i la seva presència publicitària és concorde a aquesta importància. Incloure aquesta activitat dins de l'àmbit del Reial decret en garanteix l'eficàcia sobre el joc estatal i, per tant, la coherència amb els seus objectius, i a més és consistent i adaptat a les previsions de la jurisprudència comunitària en relació amb l'aplicació de la lliure circulació de serveis i la llibertat d'establiment a l'àmbit del joc.

Quant a l'abast material, és procedent partir del Codi de conducta de 2012, i actualitzar, perfeccionar, modificar i superar el seu contingut en el terreny normatiu en diversos aspectes. Per exemple, desenvolupant i reforçant diversos dels principis incorporats en el Codi esmentat en forma de condicions i obligacions concretes, augmentant de manera significativa el grau de restricció en determinats canals publicitaris o incloent, quan sigui adequat, noves previsions addicionals que millorin o reforcin la protecció actualment existent en aquesta matèria. Totes aquestes mesures i accions estan justificades en raons de protecció a les persones consumidores en els seus diversos vessants, en raons imperioses d'interès general, totes degudament proporcionades, per reforçar la garantia de l'interès públic.

Finalment, en l'àmbit del joc responsable, o joc segur, es persegueix en primer lloc completar el marc de la responsabilitat social corporativa, mitjançant la inclusió de mesures normatives concretes que intenten abordar necessitats o omissions evidenciades al llarg del període de desenvolupament del mercat regulat de joc. Igualment, es pretén dimensionar les obligacions de joc segur, reforçant àrees com les obligacions d'informació, el foment de campanyes i estudis de sensibilització per part dels operadors, els mecanismes de detecció de comportaments problemàtics de joc o la canalització i la prevenció de l'agreujament d'aquests comportaments una vegada detectats.

V

Aquest Reial decret consta d'un preàmbul, trenta-set articles agrupats en quatre títols, així com de sis disposicions addicionals, quatre disposicions transitòries, una disposició derogatòria i tres disposicions finals.

El títol preliminar, «Disposicions generals», estableix l'objecte del Reial decret, que consisteix en el desenvolupament de determinades previsions de la Llei 13/2011, de 27 de maig, relatives a les comunicacions comercials, i a les polítiques de joc responsable i protecció de les persones consumidores. A més, especifica el seu àmbit d'aplicació, tant subjectiu com objectiu, i aquest últim abraça totes les activitats de joc que es duguin a terme en l'àmbit estatal. Finalment, s'incorporen diverses definicions, i es facilita un marc de col·laboració i coordinació institucional entre l'autoritat encarregada de la regulació del joc amb altres òrgans i organismes públics rellevants.

El títol I, rubricat «Les comunicacions comercials de les activitats de joc», parteix de la previsió de desplegament reglamentari de l'activitat publicitària que conté l'article 7 de la Llei 13/2011, de 27 de maig, i cobreix els diferents aspectes relacionats amb la publicitat, el patrocini, la promoció o qualsevol altra forma de comunicació comercial de les activitats de joc. Així, el capítol I conté el règim jurídic de les comunicacions comercials i els principis generals que s'hi han d'observar, incloent-hi diferents principis ètics de compliment obligat. El capítol II inclou disposicions específiques, que afecten determinades formes de comunicació comercial, com el patrocini o els bons i altres iniciatives promocionals o la prohibició de persones o personatges de rellevància o notorietat pública en les comunicacions comercials, les aplicacions de joc gratuït o els sistemes d'exclusió publicitària; el capítol III inclou previsions específiques en funció dels diferents canals publicitaris oferts. Per la seva banda, el capítol IV inclou previsions per impulsar el mecanisme de corregulació en l'àmbit de les comunicacions comercials, concebut com un sistema que eleva el nivell de protecció de les persones consumidores, assegura una

involucració més gran dels principals agents del sector i complementa els objectius de la normativa reguladora del joc en matèria publicitària.

El títol II, denominat «Polítiques actives d'informació i protecció de les persones usuàries», es dedica al desplegament reglamentari de les previsions que estableix l'article 8 de la Llei 13/2011, de 27 de maig. En aquest sentit, i amb caràcter complementari a les mesures ja existents, s'han incorporat una sèrie de mecanismes d'actuació concrets en aquest àmbit. Així, a més d'una disposició general sobre responsabilitat social corporativa, s'han introduït una sèrie d'obligacions i mesures d'actuació a implementar pels operadors de joc guiades per la finalitat de prevenir, detectar i, si s'escau, mitigar fenòmens patològics com el de l'addicció al joc o ludopatia o altres riscos o problemes associats al joc; a més, s'han reforçat les facultats de regulació i control de l'organisme estatal competent en aquesta matèria, i s'han previst fórmules de col·laboració dels operadors amb l'Administració.

Dins d'aquest títol, les diferents mesures de joc responsable o joc segur s'han sistematitzat en tres àrees. La primera d'aquestes és la prevenció, centrada en mecanismes d'informació transparent i fàcilment accessible a proporcionar a les persones usuàries pels operadors, amb la previsió dels requisits i les característiques de presentació, accés i contingut mínim d'aquesta informació, així com la implantació d'un servei telefònic de suport a la persona usuària. La segona la constitueixen els mecanismes de sensibilització davant dels efectes adversos del joc, entre els quals cal destacar la possibilitat de comunicació dels estudis sobre joc segur que l'operador efectua a l'autoritat encarregada de la regulació del joc amb vista a facilitar-ne la difusió, així com el deure de col·laboració dels operadors amb l'Administració en determinades iniciatives dirigides a obtenir un millor coneixement del funcionament de l'activitat, de la percepció que en tenen les persones usuàries i dels factors de risc vinculats al joc. La tercera de les àrees esmentades és la implantació de sistemes de control, entre els quals destaquen l'obligació dels operadors de fer un seguiment de l'activitat dels seus participants amb vista a la detecció de possibles comportaments de risc, així com disposicions sobre la suspensió de comptes de joc per autoexclusió i autoprohibició.

El títol III fa referència al règim de supervisió, inspecció i control. D'una banda, s'hi desenvolupen les previsions de la Llei 13/2011, de 27 de maig, en aspectes com ara els requeriments de cessament o d'informació, i les relacions amb altres autoritats supervisoras sectorials. Així mateix, es consigna el paper dels òrgans encarregats de la supervisió reguladora en el règim sancionador derivat de la normativa de joc i audiovisual. També s'articulen mecanismes de connexió entre el règim sancionador i els sistemes de correulació reconeguts, amb la finalitat de reforçar la utilitat i l'eficàcia d'aquests sistemes, i es qualifica, en particular, el deure de diligència dels operadors de joc en relació amb l'activitat de les empreses que utilitzen en qualitat d'afiliats.

Per la seva banda, la primera de les disposicions addicionals fa referència al règim especial de la participació de determinats menors d'edat, en atenció al seu consolidat arrelament i tradició, en la celebració de sortejos de Loteria Nacional. La segona reproduïx el règim específic reconegut legalment del Consell del Protectorat en la supervisió de l'Organització Nacional de Cecs Espanyols, així com determinades especificitats relatives a la publicitat d'aquesta organització sobre les seves activitats diferents de joc. Les disposicions addicionals tercera i quarta inclouen previsions anàlogues sobre publicitat d'activitats d'interès general o benèfiques, diferents de l'activitat de joc, que puguin dur a terme l'operador públic Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, SME, SA, o associacions d'utilitat pública o fundacions constituïdes per o vinculades a operadors de joc. La disposició addicional cinquena determina el règim específic per a la comunicació de mecanismes i protocols de detecció de comportaments de risc i del protocol en cas de detecció per als anys 2020 i 2021. La disposició addicional sisena determina regles específiques per a la publicitat de marques o noms comercials ja promocionats pels operadors de joc a l'entrada en vigor d'aquesta norma.

Així mateix, a les disposicions transitòries es consigna la necessitat d'adaptar els sistemes de correulació existents a la vigència del Reial decret, es preveu l'adaptació

dels contractes de patrocini i de les campanyes publicitàries associades a persones o personatges de rellevància o notorietat pública i es determinen regles específiques d'adaptació de contractes subscrits abans de l'entrada en vigor d'aquesta norma.

La disposició derogatòria única preveu la derogació de totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin al que preveu el Reial decret.

Finalment, a la disposició final primera es modifiquen determinades disposicions del Reial decret 1614/2011, de 14 de novembre, totes relacionades amb l'objecte d'aquesta norma, la clarificació de les quals s'ha considerat necessària. La disposició final segona faculta la persona titular del Ministeri de Consum per desplegar el que disposa aquest Reial decret. Per concloure, la disposició final tercera estableix l'entrada en vigor d'aquesta norma.

VI

Aquest Reial decret s'ajusta als principis de bona regulació als quals es refereix l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en particular als principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència. En concret, aquesta norma persegueix un interès general, ja que cerca garantir la protecció dels consumidors i, de manera més àmplia, la garantia per a la salut pública mitjançant la prevenció de les conductes addictives, la protecció dels drets dels menors i les menors d'edat i la salvaguarda dels drets dels i les participants en els jocs. A més, suposa una regulació imprescindible tenint en compte que no hi ha altres mesures que imposin menys obligacions, i que s'eviten càrregues administratives innecessàries o accessòries. Així mateix, durant el seu procediment d'elaboració s'ha afavorit la participació dels destinataris potencials de la norma a través del tràmit d'informació pública.

A més, aquest Reial decret s'ha presentat al Consell de Polítiques de Joc, de conformitat amb el que preveu la Llei 13/2011, de 27 de maig. Igualment, s'ha sotmès a l'informe del Consell de Consumidors i Usuaris, de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades i de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, en la seva doble condició d'autoritat nacional de competència i de supervisor estatal del mercat audiovisual.

Aquest Reial decret s'ha sotmès al procediment que preveu la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlament Europeu i del Consell, de 9 de setembre de 2015, per la qual s'estableix un procediment d'informació en matèria de reglamentacions tècniques i de regles relatives als serveis de la societat de la informació, així com al que disposa el Reial decret 1337/1999, de 31 de juliol, pel qual es regula la remissió d'informació en matèria de normes i reglamentacions tècniques i reglaments relatius als serveis de la societat de la informació.

Aquest Reial decret s'aprova en virtut de les facultats de desplegament reglamentari reconegudes al Govern i recollides a la disposició final segona de la Llei 13/2011, de 27 de maig.

En virtut d'això, a proposta del ministre de Consum i de la ministra d'Afers Econòmics i Transformació Digital, d'acord amb el Consell d'Estat i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres a la reunió del dia 3 de novembre de 2020,

DISPOSO:

TÍTOL PRELIMINAR

Disposicions generals

Article 1. *Objecte.*

Aquest Reial decret té per objecte desplegar la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc, pel que fa a:

a) Les condicions sota les quals les entitats que tenen títols habilitadors per exercir activitats de joc incloses en l'àmbit d'aplicació de la Llei 13/2011, de 27 de maig, poden dur

a terme activitats de publicitat, patrocini, promoció o qualsevol altra forma de comunicació comercial de la seva activitat.

b) Les condicions sota les quals s'han de desenvolupar determinades polítiques de joc responsable o segur i de protecció de les persones consumidores de les entitats que tenen títols habilitadors per exercir activitats de joc incloses en l'àmbit d'aplicació de la Llei 13/2011, de 27 de maig.

Article 2. Àmbit d'aplicació.

Estan subjectes al que disposa aquest Reial decret les entitats que duguin a terme una activitat de joc compresa en l'àmbit d'aplicació de la Llei 13/2011, de 27 de maig, incloent-hi els operadors designats per a la comercialització dels jocs de loteries que regula aquesta Llei, i pel que fa al títol I, les persones físiques o jurídiques, privades o públiques, que, de conformitat amb el que preveuen els apartats 3 i 4 de l'article 7, l'article 36.3 i l'article 38.1 de la norma legal esmentada:

a) Difonguin comunicacions comercials de les activitats de joc o dels seus operadors a través de qualsevol mitjà o suport, com prestadors de serveis de comunicació audiovisual o electrònica, prestadors de serveis de la societat de la informació, inclosos els afiliats, pàgines web i xarxes socials, i qualsevol altre mitjà de comunicació.

b) Participin en fases intermèdies de l'elaboració, la transmissió o la difusió de comunicacions comercials, com xarxes publicitàries, agències de publicitat o prestadors de serveis d'intermediació.

Article 3. Definicions.

Als efectes d'aquest Reial decret, s'entén per:

a) Activitat de joc: les incloses en l'àmbit d'aplicació de la Llei 13/2011, de 27 de maig, d'acord amb el seu article 2.

b) Activitats de promoció o promocions: bons, bonificacions, descomptes, regals d'apostes o partides, multiplicadors de quotes o premis, ofertes o qualsevol altre mecanisme similar, gratuït o subjecte a condicions, destinat a promoure de manera efectiva la participació en el joc, o la fidelització de clients. Queden exclosos de les activitats de promoció els mecanismes de distribució del fons per a premis acumulats en un determinat joc.

c) Aplicacions de joc gratuït: són les que permeten la participació en el joc sense fer cap aportació econòmica i sense percebre cap premi, directament o indirectament, en diners o en espècie, pels encerts o les victòries que s'obtinguin.

d) Autoexclusió: facultat d'una persona de sol·licitar que temporalment se li restringeixi l'accés al seu compte de joc sense que es procedeixi a la seva cancel·lació o tancament.

e) Autoprobhibició: facultat d'una persona de sol·licitar que se li prohibeixi la participació en les activitats de joc, mitjançant la seva inscripció en el Registre general d'interdiccions d'accés al joc.

f) Autoritat encarregada de la regulació del joc: la Direcció General d'Ordenació del Joc, en virtut del que disposa la disposició addicional desena de la Llei 3/2013, de 4 de juny, de creació de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, o l'òrgan que, si s'escau, n'assumeixi legalment les competències.

g) Comunicació comercial: qualsevol forma de comunicació, efectuada per una persona física o jurídica, pública o privada, difosa per qualsevol mitjà o suport, destinada a promocionar, de manera directa o indirecta, les activitats de joc definides en l'àmbit d'aplicació de la Llei 13/2011, de 27 de maig, o les entitats que les porten a terme.

No es consideren comunicacions comercials la retransmissió de sortejos, així com la difusió purament informativa dels seus resultats.

Tampoc es consideren comunicacions comercials els productes de joc que s'anunciïn exclusivament a la pàgina web.es o a les aplicacions mòbils des d'on els operadors ofereixin activitats de joc.

h) Comunicació comercial a través de mitjans presencials: la que es fa a través de tanques, marquesines, cartells, monitors, pantalles o qualssevol altres elements de naturalesa anàloga tant mobles com immobles; la que es fixa sobre elements mòbils i mitjans de transport, ja siguin públics o privats; la que es difon a través d'instruments de megafonia; així com la que es distribueix en fullets, o en revistes, diaris o suports similars.

i) Joc segur o joc responsable: conjunt d'elements configuradors de l'oferta i del consum de jocs d'atzar que condueixen a reduir el risc de comportaments de joc de risc, problemàtic, compulsiu o patològic.

j) Operador o operador de joc: persona física o jurídica que estigui habilitada, legalment o mitjançant una llicència o autorització, per a l'exercici d'activitats de joc d'àmbit estatal incloses en l'àmbit d'aplicació de la Llei 13/2011, de 27 de maig.

k) Patrocinis: qualsevol tipus de contribució que una persona física o jurídica habilitada per dur a terme activitats de joc regulades a la Llei 13/2011, de 27 de maig, faci al finançament de béns, serveis, activitats, esdeveniments, programes o qualssevol altres continguts, amb la finalitat de promocionar el seu nom, marca, imatge, activitats o productes.

l) Persones pronosticadores d'apostes: persona física o jurídica que efectua i publica pronòstics sobre esdeveniments esportius, hípics o de qualsevol altra naturalesa.

m) Xarxes publicitàries: entitats que, en nom i representació dels editors, ofereixen als anunciants la utilització d'espais publicitaris en serveis de la societat de la informació i l'optimització dels resultats publicitaris en orientar els anuncis al públic interessat pel producte o servei publicitat.

n) Xarxes socials en línia: plataformes en línia la finalitat principal de les quals consisteix a permetre que les persones usuàries es comuniquin entre si compartint o publicant continguts o informació de qualsevol tipus, i que habiliten algun sistema de comunicació entre aquestes persones a través de missatges.

No es consideren xarxes socials en línia les plataformes en línia l'activitat principal de les quals és la compartició o la publicació de continguts o informació sobre les activitats de joc que defineix la Llei 13/2011, de 27 de maig. Aquest tipus de plataformes es considera una pàgina web o una aplicació de les que preveu el paràgraf primer de l'article 23.1.b) d'aquest Reial decret.

ñ) Serveis de comunicació audiovisual: aquells als quals es refereix l'article 2.2 de la Llei 7/2010, de 31 de març, general de la comunicació audiovisual.

o) Serveis d'intercanvi de vídeos a través d'una plataforma: un servei, tal com el defineixen els articles 56 i 57 del Tractat de funcionament de la Unió Europea, en què la finalitat principal pròpia o d'una de les seves parts dissociables o la funcionalitat essencial consisteix a oferir al públic en general programes, vídeos generats per usuaris o totes dues coses, sobre els quals el prestador de la plataforma no té responsabilitat editorial, per tal d'informar, entretenir o educar, a través de xarxes de comunicacions electròniques tal com les defineix l'article 2, lletra a), de la Directiva 2002/21/CE, i en què l'organització la determina el prestador de la plataforma d'intercanvi de vídeos, entre altres mitjans amb algorismes automàtics, en particular mitjançant la presentació, l'etiquetatge i la seqüenciació.

p) Serveis de la societat de la informació: aquells als quals es refereix l'annex de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

Article 4. *Col·laboració i coordinació institucional.*

L'autoritat encarregada de la regulació del joc ha de cooperar i col·laborar en les matèries que són objecte d'aquest títol amb altres òrgans i organismes públics, estatals, autonòmics i municipals, que exerceixen competències en matèria de joc, comunicacions comercials, comunicació audiovisual, protecció de les persones consumidores o salut pública.

TÍTOL I

Les comunicacions comercials de les activitats de joc

CAPÍTOL I

Règim jurídic i principis generals de les comunicacions comercials

Article 5. *Règim jurídic de les comunicacions comercials.*

1. Les comunicacions comercials es regeixen pel que disposen la Llei 13/2011, de 27 de maig, el present Reial decret i la resta de la normativa de desplegament de la Llei esmentada. Igualment, els és aplicable la normativa general vigent en matèria de publicitat, defensa de consumidors i usuaris i de pràctiques comercials deslleials, la normativa sectorial aplicable segons el mitjà o suport de difusió utilitzat i, en particular, la que regula els serveis de comunicació audiovisual i els serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic. En tot cas, l'enviament de les comunicacions comercials s'ha d'efectuar amb ple respecte a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

2. Es consideren prohibides les comunicacions comercials que infringeixin les normes vigents que els siguin aplicables o les condicions per al seu desenvolupament que estableixi el títol habilitador corresponent.

Article 6. *Subjecció a autorització prèvia.*

1. Per efectuar comunicacions comercials, l'operador de joc ha de:

a) Disposar de l'autorització corresponent continguda en el títol habilitador, d'acord amb el que estableix la Llei 13/2011, de 27 de maig, o tenir la condició d'operador designat per a la comercialització de les activitats de joc de loteria d'àmbit estatal de conformitat amb el que disposa la disposició addicional primera de la Llei 13/2011, de 27 de maig. Els títols habilitadors han d'incloure l'autorització expressa per a la realització d'activitats publicitàries subjectes als principis, les obligacions i les prohibicions que estableix el present títol.

b) Dur a terme de manera efectiva activitats de joc a Espanya.

2. No es poden efectuar comunicacions comercials dirigides a residents a Espanya directament accessibles des del territori espanyol o emplaçades en aquest territori, d'entitats que no tinguin títol habilitador per oferir activitats de joc a Espanya.

3. Als efectes de possibilitar el compliment de l'obligació que preveu l'article 7.3 de la Llei 13/2011, de 27 de maig, i constatar que qui sol·licita la inserció dels anuncis o reclams publicitaris disposa del corresponent títol habilitador expedit per l'autoritat encarregada de la regulació del joc que l'autoritza per a la realització de la publicitat sol·licitada, l'autoritat encarregada de la regulació del joc, a través de la seva pàgina web, ha de mantenir actualitzada i accessible la relació dels títols habilitadors dels diferents operadors i, si s'escau, les diferents marques, denominacions comercials, pàgines web i aplicacions mòbils a través de les quals comercialitzen els seus jocs, així com qualsevol altra resolució posterior que en modifiqui les condicions d'exercici.

Article 7. *Principi d'identificació de les comunicacions comercials i de l'anunciant.*

1. Les comunicacions comercials dels operadors de joc han de ser clarament identificables i reconeixibles com a tals.

Sense perjudici que es puguin utilitzar diferents fórmules, termes o presentacions amb aquesta finalitat, s'entén complerta l'obligació que preveu aquest apartat quan en la comunicació comercial hi consti clarament i apreciablement, de manera adequada al suport a través del qual es difongui, la paraula «publicitat», l'abreviatura «publi» o similar,

o bé quan aquella s'insereixi en blocs publicitaris o espais publicitaris clarament identificables com a tals pel receptor.

2. A les comunicacions comercials dels operadors de joc s'ha d'indicar amb claredat la denominació social o el nom o la imatge comercial de l'operador de joc les activitats del qual siguin objecte de promoció. Les comunicacions comercials, sigui quin sigui el seu format, no han d'incloure a error en la identificació de l'operador que efectivament exerceix l'activitat objecte de promoció.

3. Es prohibeix que un operador utilitzi marques o noms comercials per identificar-se i diferenciar-se d'altres operadors, sense que aquestes siguin de la seva propietat o del grup empresarial al qual pertany l'operador esmentat. Queden excloses d'aquesta prohibició les comunicacions comercials sobre jocs específics comercialitzats per un operador.

4. Les comunicacions comercials dels operadors de joc no poden contenir referències a jocs o sortejos relacionats amb els resultats dels jocs o sortejos d'un altre operador, ni a la seva propietat intel·lectual o industrial, sense l'autorització prèvia d'aquest últim. S'exclouen d'aquesta previsió els actes de comparació que preveu l'article 10 de la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, que queden permesos en els termes que preveu la regulació esmentada.

Article 8. *Principi de veracitat.*

Les comunicacions comercials dels operadors de joc no han d'incloure informació falsa o informació que, tot i que sigui certa, pel seu contingut o presentació indueixi o pugui induir a error o confusió les persones destinatàries. Igualment, les comunicacions comercials tampoc han d'ometre dades substancials o fets rellevants si aquesta omisió és susceptible d'induir a error les persones destinatàries.

Article 9. *Principi de responsabilitat social.*

1. Les comunicacions comercials dels operadors de joc s'han de fer amb sentit de la responsabilitat social, sense menyscar ni banalitzar la complexitat de l'activitat de joc ni els seus potencials efectes perjudicials sobre les persones, i han de respectar la dignitat humana i els drets i les llibertats reconeguts constitucionalment.

2. Es consideren contràries al principi de responsabilitat social i queden prohibides, en particular, les comunicacions comercials que:

a) Incitin a actituds o comportaments antisocials o violents de qualsevol tipus, discriminatoris per raons de naixement, origen racial o ètnic, sexe, religió, opinió o convicció, edat, discapacitat, orientació sexual, identitat de gènere, malaltia, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

b) Incitin a actituds o comportaments humiliants, denigradors o vexatoris.

c) Associïn, vinculin, representin o relacionin de manera positiva o atractiva les activitats de joc amb activitats o conductes il·lícites o perjudicials per a la salut pública, així com amb les que donin lloc a danys econòmics, socials o emocionals.

d) Desacreditin les persones que no juguen o atorguin una superioritat social a les que juguen.

e) Incloguin missatges que desvalorin l'esforç en comparació amb el joc.

f) Facin apel·lacions expresses al fet que el receptor de la comunicació comercial comparteixi amb altres persones el missatge que preveu la comunicació comercial.

g) Transmetin tolerància respecte al joc en entorns educatius o de treball.

h) Suggereixin que el joc pot millorar les habilitats personals o el reconeixement social.

i) Incloguin contingut sexual en les comunicacions comercials, vinculin el joc a la seducció, l'èxit sexual o l'increment de l'atractiu.

j) Presentin el joc com a indispensable, prioritari o important a la vida.

k) Presentin la família o les relacions socials com a secundàries respecte del joc.

- l) Utilitzin representacions gràfiques dels diners o de productes de luxe.

Article 10. *Principi de joc segur.*

1. El disseny i la difusió de les comunicacions comercials dels operadors de joc han de perseguir l'equilibri entre la promoció de l'activitat de joc i la protecció necessària de les persones consumidores davant dels riscos d'aquesta activitat.

2. Es consideren contràries al principi de joc segur i queden prohibides, en particular, les comunicacions comercials que:

a) Incitin a la pràctica irreflexiva o compulsiva del joc, o bé presentin els anteriors patrons de joc com a pràctiques estimulants o atractives.

b) Presentin ofertes de préstecs a les persones participants en el joc o qualsevol altra modalitat de crèdit, o bé derivin a enllaços o altres llocs en els quals s'ofereixin préstecs o crèdits de manera ràpida i instantània.

c) Suggereixin que el joc pot ser una solució o una alternativa a problemes personals, educatius, professionals o financers.

d) Associïn, vinculin o relacionin les activitats de joc amb idees o comportaments que expressin èxit personal, familiar, social, esportiu o professional.

e) Indueixin a error sobre la possibilitat de ser premiat o suggereixin que la repetició del joc augmenta la probabilitat de guanyar.

f) Suggereixin que l'habilitat o l'experiència de la persona participant en el joc eliminarà l'atzar de què depèn el guany, o apel·lin als seus coneixements, perseverança, competitivitat o instint, o al seu domini de la plataforma d'apostes de l'operador, com a elements determinants de l'èxit en l'activitat de joc.

g) Es dirigeixin específicament a persones autoprohibides o autoexcloses.

h) Presentin o assimilïn l'activitat de joc com una activitat econòmica o d'inversió financera, o una alternativa a l'ocupació, o una manera de recuperar les pèrdues econòmiques de qualsevol tipus.

3. Les comunicacions comercials han d'incloure un missatge relatiu a jugar amb responsabilitat, del tipus «si jugues, juga amb responsabilitat», «jugar sense control pot tenir conseqüències perjudicials psicossocialment» o similar, de conformitat amb una de les opcions següents:

a) En cas que es transmeti de manera gràfica, el missatge ha de ser clarament visible en tota la comunicació comercial o, si no, ha d'ocupar tota la imatge, almenys durant dos segons al terme de la comunicació comercial.

b) Si el missatge es transmet de manera oral, aquest ha d'aparèixer sempre a la finalització de la comunicació comercial, com a mínim durant dos segons.

En el cas que es difongui a través de serveis de comunicació audiovisual radiofònica, el missatge relatiu a jugar amb responsabilitat ha d'aparèixer, almenys, en una de cada dues comunicacions comercials efectuades de manera successiva per un mateix operador i pel mateix prestador de serveis, sense perjudici del que estableix l'article 21.4 per al cas dels concursos.

4. L'autoritat encarregada de la regulació del joc pot establir, mitjançant una resolució, l'obligatorietat que les comunicacions comercials incloguin un missatge relatiu als efectes perjudicials derivats de la ludopatia o d'un comportament de risc de la persona usuària, de manera alternativa o acumulativa al missatge que estableix l'apartat anterior.

5. Mitjançant una resolució de l'autoritat encarregada de la regulació del joc, es poden establir les especificacions relatives a la forma, la mida, la disposició, el contrast i el contingut dels missatges que preveu aquest article.

Article 11. *Principi de protecció de menors d'edat.*

1. Les comunicacions comercials dels operadors de joc no poden anar dirigides directament o indirectament a les persones menors d'edat ni es poden destinar a la persuasió o la incitació al joc d'aquest col·lectiu.

2. Es consideren contràries al principi de protecció de menors d'edat i queden prohibides, en particular, les comunicacions comercials que:

a) Incitin directament o indirectament menors d'edat a la pràctica del joc, per si mateixos o mitjançant terceres persones.

b) Siguin, pel seu contingut o disseny, racionalment i objectivament aptes per atreure l'atenció o l'interès particular de les persones menors d'edat, incloent-hi les mascotes de marca o les sintonies destinades específicament o principalment a menors d'edat.

c) Explotin la relació especial de confiança que les persones menors d'edat dipositen en els seus pares, professors o altres persones.

d) Utilitzin la imatge, la veu o altres característiques inherents a les persones menors d'edat o a persones caracteritzades per semblar menors d'edat.

e) Presentin la pràctica del joc com un senyal de maduresa o indicatiu del pas a l'edat adulta.

f) Es difonguin o s'emplacin en mitjans, programes o suports, siguin quins siguin, destinats específicament o principalment a menors d'edat.

g) S'insereixin en aplicacions, pàgines web o continguts digitals dirigits específicament o principalment a menors d'edat, o bé al costat de vincles de pàgines web destinades a aquest mateix públic.

h) Es difonguin o s'emplacin a l'interior o l'exterior de sales o altres espais destinats al públic, quan s'hi facin projeccions d'obres cinematogràfiques o representacions teatrals o musicals a les quals poden accedir menors d'edat.

i) Es difonguin o s'emplacin a l'interior o l'exterior d'estadis, sales o recintes esportius, quan hi tinguin lloc esdeveniments o competicions la participació en els quals estigui restringida exclusivament a menors d'edat.

j) Es refereixin a apostes sobre esdeveniments la participació en els quals estigui restringida exclusivament a menors d'edat.

3. Les comunicacions comercials han d'incloure l'advertència que les persones menors d'edat no poden participar en activitats de joc, del tipus «menors no», «+18» o similar, de conformitat amb una de les opcions següents:

a) En cas que es transmeti de manera gràfica, l'advertència ha de ser clarament visible en tota la comunicació comercial o, si no, ha d'ocupar tota la imatge, almenys durant dos segons al terme de la comunicació comercial.

b) Si l'advertència es transmet de manera oral, aquesta ha d'aparèixer sempre a la finalització de la comunicació comercial, com a mínim durant dos segons.

En el cas que es difongui a través de serveis de comunicació audiovisual radiofònica, l'advertència anterior ha d'aparèixer, almenys, en una de cada dues comunicacions comercials efectuades de manera successiva per un mateix operador i pel mateix prestador de serveis.

4. L'autoritat encarregada de la regulació del joc pot establir, mitjançant una resolució, les especificacions relatives a la forma, la mida, la disposició, el contrast i el contingut del missatge.

CAPÍTOL II

Disposicions específiques

Article 12. *Activitats de patrocini.*

1. No s'ha d'utilitzar la imatge de marca, el nom comercial, la denominació social, material o missatges promocionals del patrocinador en esdeveniments, béns o serveis dissenyats per a persones menors d'edat o destinats principalment a elles.

2. No és admissible el patrocini d'activitats, esdeveniments esportius, o les seves retransmissions, dirigits específicament o la participació en els quals estigui restringida exclusivament a menors d'edat.

3. No es poden dur a terme activitats de patrocini que consisteixin en la utilització del nom, la marca o la denominació comercial d'un operador per identificar una instal·lació esportiva o qualsevol centre d'entreteniment. Tampoc es poden dur a terme activitats de patrocini que impliquin substituir o afegir al nom d'un equip o competició esportiva o de qualsevol altra entitat aliena al sector dels jocs d'atzar i les apostes el nom o la denominació comercial d'un operador.

4. No és admissible el patrocini en samarretes o equipaments esportius.

5. L'emissió, l'emplaçament o la difusió del patrocini mitjançant comunicacions comercials a través de mitjans presencials en estadis, instal·lacions o recintes esportius de qualsevol tipus s'ha d'ajustar a les limitacions horàries i els requisits que estableix aquest Reial decret per a les modalitats de serveis de comunicació audiovisual.

Article 13. *Activitats de promoció.*

1. Es prohibeixen les promocions de captació de clients nous siguin quines siguin les condicions de la promoció.

A aquests efectes, els operadors només poden oferir promocions a aquells dels seus clients que, de manera acumulada:

- a) Tinguin un compte de joc obert durant, almenys, 30 dies.
- b) Hagin estat verificats documentalment.

2. Queda prohibida qualsevol classe d'activitat promocional d'un operador dirigida específicament, a més d'a les persones prohibides o autoexcloues de conformitat amb el que disposa l'article 10.2.g), a aquells dels seus clients que hagin estat catalogats com a jugadors amb un comportament de joc de risc en virtut del que disposa l'article 34.

3. Les comunicacions comercials de les activitats de promoció només poden:

- a) dirigir-se a clients existents;
- b) o aparèixer, en una secció independent, a la pàgina web o l'aplicació des de la qual l'operador ofereix activitats de joc;
- c) o difondre's en els establiments accessibles al públic dels operadors designats per comercialitzar els jocs de loteries.

4. Les comunicacions comercials de les activitats de promoció:

- a) No poden traslladar la percepció falsa o equívoca de gratuïtat o de falta d'onerositat de la promoció, ni induir a confusió respecte a la naturalesa del joc.
- b) No han d'incloure testimonis de persones beneficiàries prèvies, reals o figurats, de la promoció.
- c) No es poden basar en l'habilitat del jugador.
- d) Han d'incloure, en cas que siguin aplicables, informació clara i transparent sobre:

1. La quantia mínima del dipòsit a efectuar per accedir a la promoció.

2. La quantitat que s'ha de jugar i, si s'escau, el nombre de vegades que és necessari apostar una determinada quantitat perquè la persona jugadora pugui accedir sense

restriccions, a través del seu compte de joc, a la quantia de la promoció i als possibles guanys derivats de la seva utilització.

3. El termini màxim per alliberar l'avantatge econòmic de la promoció.

4. La naturalesa de la promoció, amb la identificació de si es tracta de diners retirables o diners en apostes.

No és necessari incloure la informació que preveu el paràgraf d) quan les comunicacions comercials de les activitats de promoció es difonguin a través d'espais publicitaris en els quals, per la seva mida o capacitat, no sigui possible incloure aquesta informació, si bé en aquests supòsits s'ha d'indicar, de manera clara i adequada al mitjà de difusió, que la promoció està subjecta a condicions disponibles a la pàgina web de l'operador. En aquests casos, la informació que preveu el paràgraf d) s'ha de mostrar en un vincle o enllaç directe i immediatament accessible, de manera clara i diferenciada de la resta de la informació relativa a la promoció.

5. La informació de la resta de condicions a què se subjectin les activitats promocionals ha d'estar disponible, juntament amb els elements que detalla el paràgraf d) de l'apartat 4, a la pàgina web o a l'aplicació de l'operador, de manera clara, accessible i diferenciada, prèviament a la contractació de la promoció i durant tot el seu gaudi.

En particular, s'han de recollir, en el supòsit que siguin aplicables:

- a) Els imports màxims d'aposta permesos.
- b) L'ordre d'ús previ, simultani o successiu de la promoció, en relació amb els dipòsits o les participacions provinents del compte de joc que hi estiguin vinculats.
- c) L'operativa per a la cancel·lació anticipada de la promoció i el seu corresponent impacte sobre el compte de joc.
- d) El moment en què es pot disposar sense restriccions dels guanys derivats de l'ús de la promoció.
- e) Les limitacions d'aquests guanys a una quantitat límit.
- f) Quota mínima, si s'escau, a la qual s'han de fer apostes.
- g) Qualsevol altres regles a què se subjecti el consum o la comptabilització del bo.
- h) Mitjans de pagament acceptats per subscriure's a la promoció.

6. El funcionament de les promocions de fidelització:

- a) No pot alterar el retorn en premis dels jocs als quals s'aplica.
- b) No pot suposar la impossibilitat de retirar el saldo del compte de joc l'origen del qual provingui de dipòsits fets amb diners reals. En cas que es decideixi retirar aquest saldo, l'operador pot donar per perdut tant la promoció com el saldo positiu resultant de les operacions que se'n derivin.
- c) Obliga a presentar en el compte de joc les quanties, els saldos i els premis clarament separats de les operacions amb diners reals.
- d) Obliga que les condicions per poder gaudir dels premis atorgats per una promoció no puguin afectar les quantitats econòmiques vinculades als dipòsits o a les participacions amb diners reals de la persona usuària.
- e) En el cas de promocions consistents en partides gratuïtes, les condicions que estableixen els paràgrafs c) i d) anteriors no són obligatòries sempre que els possibles guanys que se'n derivin no estiguin subjectes a cap restricció amb vista a la seva plena disposició per la persona usuària.

7. Les persones a les quals s'hagi concedit un augment dels imports de dipòsit en el seu compte de joc de conformitat amb el que preveu l'article 36 del Reial decret 1614/2011, de 14 de novembre, pel qual es desplega la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc, pel que fa a llicències, autoritzacions i registres del joc, no poden rebre cap tipus de promoció personalitzada en els 30 dies següents a aquell en què aquests nous límits econòmics hagin entrat en vigor.

Durant aquest període, els jugadors poden seguir utilitzant els bons o les promocions que s'hagin concedit abans de l'entrada en vigor d'aquests nous límits.

8. Les persones que hagin sol·licitat efectuar una retirada del seu compte de joc no poden rebre cap tipus de promoció personalitzada mentre puguin cancel·lar aquesta retirada.

9. El compliment dels requisits que disposa aquest article no afecta la possible consideració com a abusives o inequitàtives de les condicions contractuals concretes establertes per l'operador en relació amb la promoció.

10. L'autoritat encarregada de la regulació del joc pot desenvolupar les condicions i els límits a què s'hagi de subjectar, si s'escau, l'activitat promocional destinada als clients dels operadors, més enllà del que disposa aquest Reial decret.

Article 14. *Aplicacions de joc gratuït.*

1. Els operadors poden oferir aplicacions de joc gratuït, sempre que:

a) Estiguin únicament disponibles a la plataforma de l'operador una vegada que la persona s'hagi registrat.

b) No generin una expectativa falsa sobre els jocs comercialitzats per l'operador en què s'utilitzin diners o altres tipus de béns avaluable econòmicament bé mitjançant la utilització de regles de joc diferents, bé mitjançant l'ús d'un generador de números aleatoris o un altre sistema d'aleatorietat amb un programari o una programació diferents del que s'utilitza en el joc real, o bé per mitjà de qualsevol altra variació substancial respecte a les condicions en què es desenvolupa el joc efectivament comercialitzat.

2. Les activitats promocionals relacionades amb les aplicacions de joc gratuït han de respectar en tot cas el que preveu l'article 13.

Article 15. *Aparició de persones o personatges de rellevància o notorietat pública en comunicacions comercials.*

1. Es prohibeix l'aparició en les comunicacions comercials de persones o personatges de rellevància o notorietat pública, ja siguin reals o de ficció. Només se'n permet l'aparició quan aquests:

a) Hagin adquirit aquesta condició a conseqüència de la mateixa comunicació comercial.

b) Siguin els qui narrin les retransmissions en directe que preveu l'article 19, cas en què, a més d'ajustar-se de manera específica al que preveu l'article esmentat, només les poden emetre en el context de la narració de l'esdeveniment.

c) Siguin els qui presentin els concursos emesos a través de mitjans televisius o radiofònics, cas en què només les poden emetre durant el programa que serveix de suport al concurs.

2. La publicitat sobre activitats de joc que ofereixin les persones que pronostiquin apostes s'ha d'ajustar al que disposa l'article 27 d'aquest Reial decret.

Article 16. *Sistemes d'exclusió publicitària.*

Les comunicacions comercials dels operadors de joc s'han d'ajustar al que disposa l'article 23.4 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garanties dels drets digitals.

CAPÍTOL III

Disposicions específiques en funció del canal de difusió publicitària

Article 17. *Comunicacions comercials a través de mitjans presencials.*

1. La realització de comunicacions comercials a través de mitjans presencials de les activitats de joc exercides a l'empara dels títols habilitadors que regula el títol III de la

Llei 13/2011, de 27 de maig, requereix ajustar-se, a més d'a la normativa sobre comunicacions comercials de caràcter estatal, a la regulació sobre publicitat de joc a través d'aquests mateixos mitjans aplicable a les entitats autoritzades per les comunitats autònomes per oferir aquesta classe d'activitats.

2. En el cas dels operadors de la reserva legal designats a l'empara del que disposa la disposició addicional primera de la Llei 13/2011, de 27 de maig, la realització de comunicacions comercials a través de mitjans presencials de les activitats de joc exercides per aquests operadors s'ha d'ajustar exclusivament a la normativa sobre comunicacions comercials de caràcter estatal.

3. En tot cas, queden exceptuades de la previsió de l'apartat 1 les comunicacions comercials a través de mitjans presencials que s'efectuïn en aplicació d'un determinat patrocini esportiu dins d'instal·lacions esportives o les que es difonguin en revistes, diaris o suports similars d'àmbit estatal i l'activitat principal de les quals sigui l'oferta de productes o informació sobre les activitats de joc que defineix la Llei 13/2011, de 27 de maig.

4. Es prohibeixen les comunicacions comercials remeses a través de correu postal.

Article 18. *Comunicacions comercials en serveis de comunicació audiovisual.*

1. Les comunicacions comercials dels operadors de joc en serveis de comunicació audiovisual únicament es poden emetre entre la 01.00 i les 05.00 hores, sense perjudici de les regles especials que estableixen els articles 19 a 22.

2. Les restriccions horàries que fixen aquest precepte i els articles 20 a 22 només són aplicables a les comunicacions comercials dels operadors de joc en serveis de comunicació audiovisual a petició d'acord amb el que disposi la legislació audiovisual, quan aquestes comunicacions siguin distingibles i separables de la programació que s'efectua en aquests serveis. Així mateix, s'han d'aplicar les regles que preveu l'article 19 per a la difusió de comunicacions comercials durant esdeveniments en directe en cas que aquests es retransmetin a través de serveis a petició.

Article 19. *Regles de difusió de comunicacions comercials durant esdeveniments en directe en serveis de comunicació audiovisual.*

1. Les comunicacions comercials dels operadors de joc en serveis de comunicació audiovisual durant les retransmissions en directe d'esdeveniments esportius, hípics o d'altres de naturalesa competitiva, únicament es poden emetre entre la 01.00 i les 05.00 hores, sense perjudici de les regles especials que estableixen els articles 21 i 22.

2. El que disposa l'apartat 1 és aplicable a les comunicacions comercials de qualsevol tipus, difoses o emplaçades físicament, que es capturin per la retransmissió audiovisual.

Article 20. *Regles de difusió de comunicacions comercials d'apostes mútues, de loteries instantànies o presortejades i de bingo en serveis de comunicació audiovisual.*

Les comunicacions comercials dels operadors de joc en serveis de comunicació audiovisual relatives a apostes mútues, a loteries instantànies i al joc de bingo no es poden emetre dins de les franges horàries de protecció reforçada que estableix l'article 7.2 de la Llei 7/2010, de 31 de març, ni tampoc en els blocs publicitaris immediatament anteriors o posteriors a programes dirigits específicament o principalment al públic infantil.

Aquestes franges horàries únicament són aplicables quan l'operador no tingui llicències singulars associades a les modalitats de jocs a les quals són aplicables les regles de difusió audiovisual que recull l'article 18.

Article 21. *Regles de difusió de comunicacions comercials de concursos en serveis de comunicació audiovisual.*

1. Les comunicacions comercials dels operadors de joc en serveis de comunicació audiovisual relatives a concursos no es poden emetre en els blocs publicitaris

inmediatament anteriors o posteriors a programes dirigits específicament o principalment al públic infantil.

2. Quan la difusió dels concursos s'inclouï en un programa la qualificació per edats del qual sigui «no recomanat per a menors de divuit anys» únicament es poden emetre entre les 22.00 hores i les 6.00 hores de l'endemà, sempre que ho permeti la legislació audiovisual.

3. Si el concurs s'instrumenta a través d'un contingut audiovisual, mitjançant qualsevol canal, la informació sobre el preu de la participació s'ha d'oferir en la invitació a participar-hi i, quan el mitjà suport del desenvolupament del concurs ho permeti, durant tot el temps en què es faci la promoció o publicitat del concurs. La informació s'ha de presentar sobreimpresa de manera estàtica i en condicions de tipus de lletra, disposició i contrast que en permetin la perfecta visualització o percepció. La mida dels caràcters no ha de ser més petita que la utilitzada per informar del mitjà de participació o, si s'escau, del seu pagament.

4. A les comunicacions comercials de concursos difoses a través de serveis de comunicació audiovisual radiofònica no els és aplicable l'obligació que estableix l'article 10.3.

Article 22. Regles de difusió de comunicacions comercials de loteries d'efecte diferit i rifes en serveis de comunicació audiovisual.

En els serveis de comunicació audiovisual les comunicacions comercials relatives a jocs de loteria d'efecte diferit, incloses les de caràcter ocasional, així com les relatives a rifes, no es poden emetre en els blocs publicitaris immediatament anteriors o posteriors a programes dirigits específicament o principalment al públic infantil.

Article 23. Comunicacions comercials en serveis de la societat de la informació.

1. Queda prohibida la difusió de comunicacions comercials dels operadors de joc en serveis de la societat de la informació, excepte en els supòsits següents:

a) Quan s'emplacin a les pàgines web o les aplicacions dels operadors o dels mitjans de comunicació que serveixin de suport al joc de concursos, en aquest últim cas exclusivament respecte a aquesta modalitat de joc.

b) Quan s'emplacin en pàgines web o aplicacions l'activitat principal de les quals sigui l'oferta de productes o informació sobre les activitats de joc que defineix la Llei 13/2011, de 27 de maig, sempre que aquestes pàgines web o aplicacions disposin de mecanismes per evitar l'accés de menors d'edat i difonguin, de manera periòdica, missatges sobre joc segur. A aquests efectes, els serveis d'intercanvi de vídeos a través d'una plataforma i les xarxes socials no es consideren pàgines web o aplicacions de les que preveu aquest paràgraf.

Les pàgines web o les aplicacions l'activitat principal de les quals sigui oferir informació sobre esdeveniments esportius o hípics poden habilitar una secció específica i diferenciada dedicada a l'oferta d'informació sobre apostes, sempre que aquesta secció:

1r Sigui accessible des de la pàgina d'inici a través d'un únic enllaç de caràcter informatiu de dimensions reduïdes. A aquests efectes, l'autoritat encarregada de la regulació del joc pot establir, mitjançant una resolució, les especificacions relatives a la forma, la mida o la disposició de l'enllaç esmentat.

2n Disposi de mecanismes per evitar l'accés de menors d'edat.

3r Difongui, de manera periòdica, missatges sobre joc segur.

c) Quan siguin el resultat ofert per motors de cerca. En els casos en què el resultat ofert sigui fruit d'un acord comercial entre l'anunciant i el titular del motor de cerca, només quan aquesta cerca utilitzi paraules o frases connectades de manera directa amb les activitats de joc que defineix la Llei 13/2011, de 27 de maig.

d) Quan s'enviïn a través de correu electrònic o altres mitjans equivalents, de conformitat amb el que disposa l'article 24.

e) Quan es difonguin com a comunicacions comercials audiovisuals en serveis d'intercanvi de vídeos a través d'una plataforma segons el que disposa l'article 25.

f) Quan es difonguin en xarxes socials, segons el que disposa l'article 26.

2. Als efectes de facilitar el funcionament dels mecanismes de control parental, a les comunicacions comercials dels operadors de joc en serveis de la societat de la informació se'ls ha d'incorporar un identificador que n'habiliti la categorització relativa a jocs d'atzar.

3. Les comunicacions comercials dels operadors de joc en serveis de la societat de la informació no s'han de superposar al contingut principal de la pàgina o l'aplicació, de manera que bloquegin la major part d'aquest contingut, sense que hi hagi una acció prèvia de la persona, a excepció de les que es duguin a terme exclusivament en el propi portal de l'operador. En tot cas, les comunicacions comercials mai han de bloquejar la navegació i s'han de poder tancar o aturar-ne l'execució amb facilitat.

4. Les comunicacions comercials dels operadors de joc no es poden emplaçar en pàgines web o aplicacions que, al seu torn, promocionin activitats de joc d'entitats sense títol habilitador a Espanya, i les presentin com orientades a residents a Espanya, ni en pàgines web o aplicacions el contingut de les quals infringeixi la normativa aplicable en matèria de propietat intel·lectual.

Article 24. Comunicacions comercials a través de correu electrònic o altres mitjans equivalents.

1. L'enviament de comunicacions comercials dels operadors de joc a través de correu electrònic o un altre mitjà de comunicació electrònica equivalent només es pot efectuar amb el consentiment de la persona interessada, de conformitat amb el que preveuen l'article 7.2.a) de la Llei 13/2011, de 27 de maig, i l'article 21.1 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

2. Els operadors de joc que comercialitzin jocs la participació en els quals requereixi l'obertura d'un registre d'usuari previ no poden remetre cap tipus de comunicació comercial a través de correu electrònic o un altre mitjà de comunicació electrònica equivalent dirigida a:

a) Persones registrades la inscripció en el Registre general d'interdiccions d'accés al joc de les quals l'autoritat encarregada de la regulació del joc posi de manifest a l'operador.

b) Persones que hagin exercit la seva facultat d'autoexclusió.

c) Persones que hagin desenvolupat un comportament de risc, d'acord amb els sistemes i els protocols de detecció que preveu l'article 34.

Les prohibicions que preveu aquest apartat s'han d'instrumentar a partir de les 00.00 hores del segon dia després d'aquell en què es faci efectiva la inscripció en el Registre general d'interdiccions d'accés al joc, l'autoexclusió o la detecció d'una persona que ha desenvolupat un comportament de risc.

Aquestes prohibicions no s'han d'aplicar des de l'endemà del dia en què aquestes persones deixin d'estar inscrites en el Registre general d'interdiccions d'accés al joc, deixin d'estar autoexcloses o ja no siguin catalogades com a participants amb un comportament de risc.

Article 25. Regles de difusió de comunicacions comercials audiovisuals en serveis d'intercanvi de vídeos a través d'una plataforma.

1. Les entitats que difonguin comunicacions comercials audiovisuals d'operadors de joc en serveis d'intercanvi de vídeo a través d'una plataforma només ho poden fer quan els prestadors d'aquests serveis tinguin:

a) Instruments per evitar que aquestes comunicacions es dirigeixin a menors d'edat.

b) Mecanismes de bloqueig o ocultació d'anuncis emergents per part dels seus usuaris.

c) Eines que permetin establir models de control de franges horàries en els termes que preveu l'apartat 2.

2. Les entitats que difonguin comunicacions comercials audiovisuals d'operadors de joc comercialitzades, venudes o organitzades per prestadors de serveis d'intercanvi de vídeos a través d'una plataforma que s'integrin, de manera distingible i separable, en els programes o vídeos generats pels usuaris d'aquestes plataformes s'han d'ajustar a les franges horàries que preveuen els articles 18 a 22 i als requisits que estableix l'article 19.

3. Els comptes o canals des dels quals s'ofereixin programes o vídeos disponibles a través d'una plataforma d'intercanvi de vídeos només poden efectuar comunicacions comercials audiovisuals d'operadors de joc quan la seva activitat principal consisteixi a oferir informació o continguts sobre les activitats de joc que defineix la Llei 13/2011, de 27 de maig, i, a més:

- a) Utilitzin tots els mecanismes disponibles a la plataforma d'intercanvi de vídeos per evitar l'accés dels menors d'edat al seu compte o canal.
- b) Difonguin en aquest compte o canal, de manera periòdica, missatges sobre joc segur.

Article 26. *Regles específiques sobre comunicacions comercials en xarxes socials.*

1. Les entitats que difonguin comunicacions comercials dels operadors de joc en xarxes socials amb perfil d'usuari només ho poden fer en les que disposin de:

- a) Instruments per evitar que aquestes comunicacions es dirigeixin a menors d'edat.
- b) Mecanismes de bloqueig o ocultació d'anuncis emergents per part dels seus usuaris.
- c) Eines que permetin segmentar el públic al qual es dirigeixen aquestes comunicacions comercials en algun dels models que preveu l'apartat 2.

2. Les entitats que difonguin comunicacions comercials d'operadors de joc en xarxes socials amb perfil d'usuari només poden remetre aquestes comunicacions:

- a) A les persones que segueixin, a les xarxes esmentades, els comptes o canals oficials d'un operador o d'algun dels prestadors que assenyalen el paràgraf primer de l'article 23.1.b).
- b) A les persones que hagin manifestat un interès actiu en les activitats de joc que defineix la Llei 13/2011, de 27 de maig, sempre que aquestes persones puguin eliminar, en qualsevol moment, la preferència per aquest interès actiu a través dels mecanismes habilitats per a això per la xarxa social.
- c) Als qui s'hagin registrat amb un operador i formin part de la seva cartera de clients existents o amb algun dels prestadors que assenyalen el paràgraf primer de l'article 23.1.b).

3. Els comptes o canals en xarxes socials només poden efectuar comunicacions comercials d'operadors de joc quan la seva activitat principal consisteixi a oferir informació o continguts sobre les activitats de joc que defineix la Llei 13/2011, de 27 de maig, i, a més:

- a) Utilitzin tots els mecanismes disponibles a les xarxes socials des de les quals difonguin la seva activitat per evitar l'accés de menors d'edat.
- b) Difonguin de manera periòdica missatges sobre joc segur.

4. Quan una xarxa social tingui, a més, la consideració de prestador de serveis d'intercanvi de vídeo a través d'una plataforma, les comunicacions comercials que preveu l'article 25.2 s'han d'ajustar al que disposa el precepte esmentat, sense que siguin aplicables les regles que conté l'article 26.2.

5. Quan una xarxa social incorpori un motor de cerca entre les seves aplicacions, els resultats oferts per aquest s'han d'ajustar exclusivament al que disposa l'article 23.1.c), sense que siguin aplicables les regles que conté l'article 26.2.

Article 27. *Regles específiques sobre comunicacions comercials emeses per persones pronosticadores d'apostes.*

1. Els operadors de joc només poden subscriure acords publicitaris amb els pronosticadors d'apostes que es comprometin a publicar de manera íntegra, en els canals o comptes de les xarxes socials o a les pàgines web o aplicacions des d'on fan els seus pronòstics, tots els resultats en qualsevol modalitat d'apostes que hagin obtingut a la plataforma de l'operador amb el qual han formalitzat la seva relació contractual publicitària i que hagin recaigut sobre esdeveniments objecte de pronòstic.

2. Els acords publicitaris que preveu l'apartat anterior no es poden subscriure, en cap cas, amb persones que hagin adquirit rellevància o notorietat pública com a conseqüència d'activitats diferents de la pronosticació d'apostes.

3. La detecció de l'incompliment del que disposa l'apartat 1 per part de l'operador suposa la resolució del contracte publicitari amb la persona pronosticadora d'apostes i la impossibilitat de subscriure-hi un nou contracte en els tres anys següents a comptar de la resolució esmentada.

CAPÍTOL IV

Corregulació

Article 28. *Acords de corregulació.*

1. L'autoritat encarregada de la regulació del joc pot subscriure acords de corregulació que coadjuvin al compliment de les obligacions que estableixen la Llei 13/2011, de 27 de maig, i el present Reial decret sobre comunicacions comercials, amb entitats d'autoregulació que compleixin els requisits que estableix la normativa de la Unió Europea aplicable. En la mesura en què els acords esmentats afectin les comunicacions comercials efectuades pels prestadors del servei de comunicació audiovisual, s'ha de sol·licitar un informe de l'autoritat audiovisual competent d'àmbit estatal amb caràcter previ a la seva signatura, la qual pot subscriure igualment, si s'escau, els acords esmentats.

2. En el marc dels acords de corregulació es poden aprovar codis de conducta, d'adhesió voluntària dels operadors i la resta d'entitats intervinents en l'activitat publicitària, que han d'incloure, com a mínim:

a) Mesures individuals o col·lectives d'autocontrol previ dels continguts publicitaris que permetin presumir la bona fe de l'adherit al codi en l'aparença de legalitat de la comunicació comercial, amb l'obligació de determinar en el codi el caràcter voluntari o obligatori d'aquestes mesures.

b) Sistema de resolució extrajudicial de reclamacions i controvèrsies, al qual s'obliguin els signants, que compleixin els requisits que estableix la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum i, com a tals, es notifiquin a la Comissió Europea, de conformitat amb el que preveu l'article 24.5 de la Llei 13/2011, de 27 de maig.

c) Mecanismes de supervisió i control *a posteriori* del seu compliment, incloent-hi el seguiment i la supervisió de les resolucions que adopti l'òrgan o entitat encarregat de resoldre les reclamacions.

3. Per al seguiment del compliment dels codis de conducta i de l'activitat de supervisió i control d'aquests codis s'ha d'establir una comissió mixta, presidida per un representant de l'autoritat encarregada de la regulació del joc i integrada per representants dels signants del codi corresponent, de l'organisme públic o l'autoritat nacional de reglamentació en el mercat de les comunicacions audiovisuals, de l'entitat d'autoregulació encarregada del seu control, així com de les associacions de consumidors i usuaris, en els termes que prevegi el codi.

4. L'autoritat encarregada de la regulació del joc ha de publicar a la seva pàgina web els acords de corregulació i els codis de conducta que hagi signat, així com les entitats que s'hi hagin adherit.

TÍTOL II

Polítiques actives d'informació i protecció de les persones usuàries

Article 29. *Política integral de responsabilitat social corporativa i la persona responsable del joc segur.*

1. En l'exercici de la seva activitat, els operadors estan subjectes a una política integral de responsabilitat social corporativa que prevegi el joc com un fenomen complex i persegueixi prevenir, sensibilitzar, intervenir, controlar i reparar els efectes negatius que, si s'escau, pugui provocar.

2. Les previsions en matèria de joc segur que conté aquest títol s'entenen sense perjudici de les que prevegi qualsevol altra norma aplicable a l'activitat de joc subjecta a llicència, autorització o reserva en virtut de la Llei 13/2011, de 27 de maig.

3. Els operadors, en els termes que preveuen els articles 8 i 10.2 de la Llei 13/2011, de 27 de maig, han d'elaborar un pla de mesures actives de joc segur que ha de formar part del pla operatiu al qual s'ha de sotmetre la seva activitat i en el qual s'ha de concretar de manera expressa la implementació que l'operador porta a terme del conjunt de mesures que estableix aquest títol. El pla esmentat ha d'estar permanentment actualitzat i a disposició de l'autoritat encarregada de la regulació del joc.

4. Els operadors han de designar una persona responsable del joc segur, que ha d'actuar com a punt de contacte amb l'autoritat encarregada de la regulació del joc.

La persona responsable ha d'exercir funcions de supervisió de les polítiques de joc segur posades en pràctica per l'operador i ha d'elaborar una memòria anual sobre les activitats dutes a terme per l'operador en aquest àmbit. L'exercici d'aquestes funcions és compatible amb l'exercici per la persona designada d'altres tipus de tasques dins de l'organització, sempre que aquestes en cap cas impliquin dependència del departament de publicitat.

L'operador ha de proveir el responsable del joc segur de tots els recursos materials, humans i tècnics necessaris per al compliment de les seves funcions.

CAPÍTOL I

Mecanismes de prevenció

Article 30. *Obligacions d'informació.*

1. Els portals web i les aplicacions mòbils de joc dels operadors han de disposar d'un enllaç directe a informació sobre joc segur. Aquest accés ha de tenir la denominació de «Joc segur» o «Joc responsable» i ha de ser clarament visible a la pàgina d'inici del portal o l'aplicació esmentats.

Al costat d'aquest accés, els operadors han d'habilitar l'enllaç als portals públics sobre joc segur que posi a disposició l'autoritat encarregada de la regulació del joc.

L'autoritat encarregada de la regulació del joc pot determinar la forma, l'aparença i la denominació dels enllaços que preveu aquest apartat.

2. A la secció sobre joc segur s'hi ha d'incloure, almenys, la informació següent:

- Informació general sobre joc segur i els possibles riscos del joc.
- Prohibició de jugar a menors d'edat.
- Facultat d'autoprohibició i condicions d'exercici.
- Límits de dipòsits i la seva operativa de funcionament i modificació.
- Possibilitat d'autoexclusió temporal del compte de joc.

f) Referència a, almenys, una organització que ofereix informació sobre els trastorns associats amb el joc i que pugui oferir assistència pel que fa al cas en tot el territori nacional, així com a la secció corresponent disponible al web oficial de l'autoritat encarregada de la regulació del joc.

g) Referència a les estructures del Sistema Nacional de Salut que porten a terme serveis de prevenció i atenció als trastorns associats amb el joc.

h) Informació sobre l'existència de mecanismes de control parental.

i) Referència a estudis i projectes en matèria de joc segur promoguts i, si s'escau, fets públics per l'operador.

j) Test d'autoavaluació del comportament de joc, amb identificació de l'entitat que l'ha elaborat o aprovat i de les regles per interpretar els resultats obtinguts.

k) Existència de mecanismes de detecció de comportaments de risc, amb referència a les accions que l'operador adoptarà quan es detectin aquests comportaments.

l) Telèfon d'assistència en matèria de joc segur, amb indicació de si aquest servei es presta directament per l'operador o a través de tercers en els termes que preveu l'article 31 i del contingut de l'assistència que s'hi presta.

La informació que conté aquesta secció ha d'estar disponible per a la seva descàrrega.

3. Sota la denominació «Joc autoritzat», de manera clarament visible i separada de la secció denominada «Joc segur» o «Joc responsable», els operadors han d'incloure en els seus portals o aplicacions un accés directe a informació relativa a les llicències o autoritzacions de les quals siguin titulars, i hi han d'incloure un vincle al web oficial de l'autoritat encarregada de la regulació del joc.

4. Sense perjudici d'això, en els portals web i les aplicacions de l'operador igualment han de ser visibles i clarament identificables:

a) La prohibició de jugar a menors d'edat, i a aquests efectes s'ha de facilitar un accés directe a informació sobre el procediment de registre d'usuari i les conseqüències de detectar una persona menor d'edat.

b) La possibilitat d'exercir la facultat d'autoprobhibició, i a aquests efectes s'ha de facilitar un accés directe al servei web de l'autoritat encarregada de la regulació del joc per a l'exercici d'aquesta facultat.

5. En el supòsit que l'operador comercialitzi l'activitat en virtut del seu títol habilitador estatal també a través d'establiments oberts al públic, en aquests establiments ha d'estar clarament visible la prohibició de jugar a menors d'edat i persones que hagin exercit la facultat d'autoprobhibició.

6. Amb l'objecte de garantir la uniformitat, la claredat i la comprensió de les obligacions d'informació que preveu aquest article, l'autoritat encarregada de la regulació del joc ha d'aprovar, mitjançant una resolució, la configuració de les icones corresponents i els enllaços que, si s'escau, s'hi han de relacionar.

Article 31. *Informació i assistència sobre joc segur i comportaments de risc.*

1. Els operadors han d'habilitar un servei telefònic d'atenció al client a través del qual es presti informació i assistència en matèria de joc segur. A través d'aquest servei, que s'ha de prestar almenys en castellà i no pot ser susceptible de tarifació addicional, s'ha d'informar adequadament, com a mínim, de:

a) Els riscos que pot generar l'activitat de joc.

b) La possibilitat d'efectuar un test d'autoavaluació.

c) La possibilitat d'exercir les facultats d'autoprobhibició o d'autoexclusió.

d) Els serveis públics de prevenció i atenció als trastorns associats amb el joc prestats en centres de tractament integrats a l'estructura del Sistema Nacional de Salut, així com d'altres institucions socials i clíniques a les quals l'usuari pot acudir en funció del seu domicili, en cas que ho consideri oportú.

2. Aquest servei s'ha de prestar directament per l'operador, individualment o en conjunció amb altres operadors, o a través de tercers, amb l'acord oportú previ signat a l'efecte.

Els acords que, si s'escau, se subscriguin s'han de comunicar a l'autoritat encarregada de la regulació del joc dins del mes següent a la seva signatura.

3. El número de telèfon ha de ser visible, com a mínim, a la secció sobre joc segur de la pàgina principal de l'operador.

CAPÍTOL II

Mecanismes de sensibilització

Article 32. *Col·laboració amb l'Administració per a la sensibilització i la promoció del joc segur.*

Als efectes de promoure o abordar estudis estadístics en matèria de joc segur i patrons de joc, l'autoritat encarregada de la regulació del joc pot requerir la col·laboració de l'operador per comunicar a les persones registrades l'existència de qüestionaris sobre la seva experiència i hàbits de joc, així com per facilitar-hi l'accés. La resposta del jugador és en tot cas voluntària i anònima.

Article 33. *Estudis sobre joc segur.*

L'operador pot comunicar a l'autoritat encarregada de la regulació del joc la decisió, en el marc de la seva política de responsabilitat social corporativa, d'abordar estudis sobre joc segur, per si mateix o en conjunció amb altres operadors o entitats, així com el seu resultat final, als efectes que es difonguin públicament a través dels seus mitjans web.

CAPÍTOL III

Mecanismes d'intervenció i control per part dels operadors

Article 34. *Detecció de comportaments de risc de les persones usuàries.*

1. Els operadors han d'establir mecanismes i protocols que permetin detectar els comportaments de risc de les persones usuàries registrades. A aquests efectes s'han de tenir en compte criteris o indicadors objectius que revelin patrons d'activitat com, per exemple, el volum, la freqüència i la variabilitat de les participacions o els dipòsits, sense perjudici d'altres elements quantitatius o qualitius que així mateix puguin ser rellevants d'acord amb la mecànica dels diferents jocs o amb l'experiència de l'operador.

El tractament de les dades personals de les persones jugadores que resulti d'aplicar els mecanismes i protocols que preveu aquest apartat només ha de tenir per finalitat la detecció de persones que incorrin en un comportament de risc i la posada en marxa de les mesures que conté aquest article.

2. Detectada una persona que ha desenvolupat un comportament de risc, i sense perjudici d'altres possibles mesures adoptades en el marc de la seva responsabilitat social corporativa i que s'han de preveure en un protocol d'actuació, l'operador li ho ha de fer avinent mitjançant correu electrònic o un mitjà equivalent, i, a més, ha de posar en marxa les mesures de restricció d'emissió de comunicacions comercials que preveu aquesta norma dirigides a aquesta classe de jugadors.

El missatge ha de contenir informació relativa a les participacions i la despesa de la persona en el període recent que determini l'operador i a la possible existència, si s'escau, de canvis en els patrons de conducta de joc o de despesa del jugador, així com les recomanacions de, com a mínim, accedir a la zona de joc segur, emplenar el test d'autoavaluació i consultar les eines de control d'activitat de joc i despesa existents, incloent-hi l'autoexclusió i l'autoprobhibició.

3. Abans del 31 de gener de cada any, l'operador ha de comunicar a l'autoritat encarregada de la regulació del joc la versió actualitzada de la descripció bàsica dels mecanismes i protocols implementats que permetin detectar els comportaments de risc, el protocol d'actuació en el cas de detecció d'aquests comportaments, el nombre total de persones amb comportament de risc detectades durant l'any anterior d'acord amb els mecanismes establerts, així com de les accions dutes a terme i el seu seguiment i efecte.

4. L'autoritat encarregada de la regulació del joc pot desenvolupar, mitjançant una resolució, els mecanismes concrets per a la detecció de comportaments de risc, així com el contingut dels protocols que els operadors i, si s'escau, la mateixa autoritat hagin d'adoptar envers aquestes persones, una vegada detectats aquests comportaments.

Article 35. Suspensió de comptes de joc per autoprohibició i per autoexclusió.

1. Quan es posi de manifest a l'operador la inscripció en el Registre general d'interdiccions d'accés al joc d'alguna persona participant amb registre d'usuari activa, l'operador n'ha de suspendre el compte de joc i li ha de comunicar les conseqüències associades a aquesta suspensió que preveuen els apartats 2, 3 i 4.

2. Mentre duri la suspensió, la persona amb registre d'usuari no pot efectuar dipòsits ni participacions.

3. Durant la suspensió del compte de joc, la persona inscrita en el Registre general d'interdiccions d'accés al joc pot sol·licitar la transferència, per qualsevol dels mitjans de pagament oferts per l'operador i sense cap cost addicional:

a) Del saldo del seu compte de joc, incloent-hi els premis obtinguts abans de la suspensió.

b) Dels premis guanyats durant la suspensió del compte de joc a conseqüència de participacions en el joc efectuades abans d'aquesta suspensió.

4. Cancel·lada la inscripció d'una persona en el Registre general d'interdiccions d'accés al joc, amb la seva sol·licitud prèvia, l'operador pot aixecar la suspensió del compte de joc i permetre que participi en els jocs.

5. Sense perjudici de la facultat d'autoprohibició, l'operador ha de posar a disposició de les persones jugadores la possibilitat d'autoexcloure's, la qual cosa comporta la suspensió temporal del seu compte de joc, sense possibilitat de fer dipòsits o participacions, i totes les altres conseqüències que determini l'operador, si s'escau, en el contracte de joc. L'autoexclusió és efectiva en un termini màxim de quaranta-vuit hores des que es completi la sol·licitud. Exercitada aquesta facultat, la suspensió és irrevocable durant el termini assenyalat pel participant.

TÍTOL III

Supervisió, inspecció i control

Article 36. Règim de supervisió, inspecció i control.

1. L'autoritat encarregada de la regulació del joc ha de vetllar pel compliment de les disposicions que inclou aquest Reial decret, i per a això ha d'exercir les competències de supervisió, inspecció i control que estableix la Llei 13/2011, de 27 de maig, i la resta de normativa aplicable.

De conformitat amb el que disposa l'article 36.3 de la Llei 13/2011, de 27 de maig, en cas que l'autoritat encarregada de la regulació del joc trobi indicis d'una possible infracció dels principis, les obligacions i les prohibicions que conté aquest Reial decret per part de prestadors de serveis de comunicació audiovisual, ho ha de posar en coneixement de la Comissió Nacional dels Mercats i de la Competència perquè, si s'escau, aquest organisme incoï el procediment sancionador corresponent en els termes que preveu l'article 36.3 de la Llei 13/2011, de 27 de maig.

2. Sense perjudici dels requeriments de cessament de les comunicacions comercials que vulnerin el que disposa aquest Reial decret o la resta de la normativa aplicable a les comunicacions comercials de les activitats de joc en els termes que estableix l'article 7.4 de la Llei 13/2011, de 27 de maig, l'autoritat encarregada de la regulació del joc pot requerir, en qualsevol moment, a les entitats que consten a l'article esmentat o als operadors de joc informació relativa al contingut i la difusió de comunicacions comercials d'activitats de joc.

3. L'autoritat encarregada de la regulació del joc pot requerir en qualsevol moment als operadors de joc informació sobre el grau de compliment o contingut de les mesures que preveu el títol II.

4. En els casos en què sigui necessari per raó del mitjà de difusió, l'autoritat encarregada de la regulació del joc, en l'exercici de les seves funcions de vigilància, inspecció i control, pot sol·licitar el suport i la col·laboració dels òrgans competents de l'Estat que tinguin atribuïdes competències en relació amb els prestadors de serveis de comunicació audiovisual, de comunicacions electròniques i de la societat de la informació.

5. Sense perjudici del que estableix l'apartat 4, l'autoritat encarregada de la regulació del joc i la Comissió Nacional dels Mercats i de la Competència s'han d'informar, reciprocament, dels requeriments de cessament que remetin les autoritats respectives als prestadors de serveis de comunicació audiovisual i de l'obertura de procediments sancionadors en els seus respectius àmbits competencials en matèria de publicitat d'activitats de joc.

Article 37. *Responsabilitat.*

1. El règim d'infraccions i sancions en les matèries que constitueixen l'objecte d'aquest Reial decret és el que correspongui en funció del que estableix el títol VI de la Llei 13/2011, de 27 de maig, sense perjudici del que preveu el paràgraf segon de l'article 36.3 de la Llei esmentada en relació amb els prestadors de serveis de comunicació audiovisual. A aquests prestadors se'ls aplica el règim sancionador que preveu la Llei 7/2010, de 31 de març, la instrucció i la sanció del qual corresponen en tot cas a la Comissió Nacional dels Mercats i de la Competència, llevat de la infracció que preveu l'article 40 e) de la Llei 13/2011, de 27 de maig.

2. Als efectes del que preveu l'apartat 1, els operadors de joc són responsables de complir les disposicions en matèria de comunicacions comercials que preveu el títol I d'aquest Reial decret quan aquestes comunicacions es difonguin, s'emplacin o s'efectuïn pel seu compte o encàrrec.

D'acord amb el que preveu el paràgraf anterior, els operadors de joc han d'adoptar les mesures necessàries per garantir que les entitats compreses en els paràgrafs a) i b) de l'article 2 que ofereixin comunicacions comercials pel seu compte o encàrrec s'ajusten al que disposa aquest Reial decret.

3. Sense perjudici del que disposen els apartats anteriors, les entitats compreses en els paràgrafs a) i b) de l'article 2 són responsables de complir les obligacions que preveuen els apartats 3 i 4 de l'article 7 de la Llei 13/2011, de 27 de maig, així com de les infraccions derivades del seu incompliment. En el cas dels prestadors de serveis de comunicació audiovisual, cal atènyer-se al que disposa l'apartat 1 d'aquest article.

Quan aquestes entitats tinguin la consideració de prestadors de serveis de la societat de la informació, els són aplicables les regles d'atribució de responsabilitat que preveu la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

Disposició addicional primera. *Règim de determinats sortejos de Loteria Nacional.*

No es considera incompatible amb el que disposa aquest Reial decret la participació dels membres de la «Residència-Internat San Ildefonso» o d'altres establiments de beneficència o institucions en la celebració dels sortejos de Loteria Nacional en què tradicionalment participaven, ni la denominació «Sorteig d'El Niño».

Disposició addicional segona. *Règim específic de l'Organització Nacional de Cecs Espanyols (ONCE).*

1. De conformitat amb el que preveu l'apartat tres de la disposició addicional segona de la Llei 13/2011, de 27 de maig, amb la finalitat de preservar l'estricta control públic de l'activitat de joc de l'ONCE, les competències que aquest Reial decret atribueix a l'autoritat encarregada de la regulació del joc de loteria les ha d'exercir el Consell de Protectorat de l'ONCE en relació amb les activitats subjectes a reserva que aquesta organització porta a terme, de conformitat amb els procediments de control que aquest Consell tingui establerts, sense perjudici de les competències que corresponen al Consell de Ministres.

2. Les disposicions que preveu el títol I d'aquest Reial decret no són aplicables a l'ONCE respecte a les comunicacions publicitàries, d'imatge, de patrocini i de promoció, incloses les efectuades en xarxes socials, que efectuï l'entitat esmentada referides a les raons socials «ONCE», «Grup Social ONCE», així com a la resta d'entitats que s'integrin en el «Grup Social ONCE» o la denominació que les substitueixi, relatives a les activitats de prestació de serveis especialitzats per a persones cegues i amb deficiència visual greu i a les activitats de solidaritat amb altres persones amb discapacitat, sempre que en les comunicacions esmentades no hi hagi referències a l'activitat o a productes de joc.

Disposició addicional tercera. *Comunicacions comercials sobre activitats d'interès públic promogudes per la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, SME, SA.*

En atenció al foment de finalitats d'interès general en activitats, entre d'altres, de caràcter social, cultural i esportiu que porta a terme com a conseqüència de la seva naturalesa jurídicopública, a les comunicacions publicitàries, d'imatge, de patrocini i de promoció relatives a activitats d'interès públic promogudes per la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, SME, SA, incloses les efectuades en xarxes socials, no els són aplicables les disposicions que preveu el títol I d'aquest Reial decret, sempre que en les comunicacions esmentades no hi hagi referències a l'activitat o a productes de joc.

Disposició addicional quarta. *Comunicacions comercials sobre finalitats benèfiques o d'interès general d'entitats de naturalesa associativa o fundacional vinculades a operadors de joc.*

A les comunicacions publicitàries, d'imatge, de patrocini i de promoció de les activitats d'associacions d'utilitat pública o de fundacions que persegueixin finalitats benèfiques o d'interès general constituïdes per o vinculades a operadors de joc, incloses les efectuades en xarxes socials, no els són aplicables les disposicions que preveu el títol I d'aquest Reial decret, sempre que aquestes comunicacions versin sobre les activitats esmentades i, a més, no hi apareguin referències a l'activitat o a productes de joc.

Disposició addicional cinquena. *Detecció de comportaments de risc dels usuaris el 2020 i 2021.*

1. Abans del 31 de desembre de 2020, l'operador ha de comunicar a l'autoritat encarregada de la regulació del joc la descripció bàsica dels mecanismes i els protocols implementats que permetin detectar els comportaments de risc que preveu l'article 34, així com el protocol d'actuació a aplicar en el cas que es detectin aquests comportaments.

2. En el termini de quinze dies a comptar de l'endemà de la presentació dels mecanismes i els protocols que preveu l'apartat 1, l'operador els ha d'implementar de manera efectiva.

3. Les obligacions de remissió d'informació que preveu l'article 34.3 s'han de posar en marxa respecte a la informació obtinguda el 2020 i el 2021 abans del 31 de gener de 2022.

Disposició addicional sisena. *Marques o noms comercials ja promocionats pels operadors de joc.*

1. Els operadors han d'ajustar les seves marques o noms comercials al que disposa l'article 7.3 en el termini de sis mesos a comptar de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret.

2. Sense perjudici del que disposa l'apartat 1, els operadors poden mantenir les marques, els noms comercials, les denominacions socials o els noms de domini que els identifiquin com a operadors de joc en el seu tràfic comercial i que s'hagin utilitzat abans de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret.

Disposició transitòria primera. *Adaptació del Codi de conducta sobre comunicacions comercials de les activitats de joc.*

El contingut del Codi de conducta sobre comunicacions comercials de les activitats de joc de 7 de juny de 2012 s'ha d'adaptar al contingut d'aquest Reial decret en el termini de sis mesos des de la seva entrada en vigor.

Disposició transitòria segona. *Règim transitori dels patrocinis.*

Els contractes de patrocini en què participin operadors de joc subscrits abans de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret s'han d'adaptar al que aquest preveu abans del 31 d'agost de 2021.

En particular, els contractes de patrocini afectats pel que disposen els apartats 3, 4 i 5 de l'article 12 subscrits abans de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret conserven la validesa fins al 30 d'agost de 2021, sense que, a més, els siguin aplicables, fins a la data indicada, les regles que conté l'article 19.2.

Disposició transitòria tercera. *Adaptació de les campanyes publicitàries amb persones o personatges de rellevància o de notorietat pública.*

Els operadors de joc poden seguir efectuant comunicacions comercials amb persones o personatges de rellevància o de notorietat pública derivades de contractes publicitaris subscrits abans de l'entrada en vigor esmentada fins a l'1 d'abril de 2021.

Disposició transitòria quarta. *Adaptació de contractes publicitaris subscrits abans de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret.*

1. Fins al 30 d'agost de 2021 es poden seguir difonent comunicacions comercials dels operadors de joc derivades de contractes subscrits abans de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret amb prestadors de serveis de comunicació audiovisual o amb prestadors de serveis d'intercanvi de vídeos a través d'una plataforma sense necessitat que s'adaptin a les regles de difusió que preveuen els articles 18 a 22 i 25.2.

2. Fins al 30 d'agost de 2021 es poden seguir efectuant comunicacions comercials dels operadors de joc a través de mitjans presencials derivades de contractes subscrits abans de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret sense necessitat que s'adaptin al que disposa l'article 17.

3. Fins al 30 d'agost de 2021 es poden seguir efectuant comunicacions comercials dels operadors de joc en xarxes socials amb perfil d'usuari derivades de contractes subscrits abans de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret sense necessitat que s'adaptin a les regles de difusió que conté l'article 26.2.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin al que estableix aquest Reial decret.

Disposició final primera. *Modificació del Reial decret 1614/2011, de 14 de novembre, pel qual es desplega la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc, pel que fa a llicències, autoritzacions i registres del joc.*

El Reial decret 1614/2011, de 14 de novembre, pel qual es desplega la Llei 13/2011, de 27 de maig, de regulació del joc, pel que fa a llicències, autoritzacions i registres del joc, queda modificat de la manera següent:

U. L'article 36 queda redactat de la manera següent:

«Article 36. *Límits als dipòsits.*

1. Els operadors de joc han d'establir límits econòmics per als dipòsits que, amb caràcter diari, setmanal o mensual, puguin rebre de cadascun dels participants en els diferents jocs. Aquests límits no poden tenir uns imports superiors als que recull l'annex II d'aquest Reial decret.

Mitjançant una disposició, i amb els oportuns informes tècnics i jurídics previs, l'autoritat encarregada de la regulació del joc pot modificar l'esmentat annex II.

2. Els operadors de jocs han d'oferir als participants la possibilitat d'establir voluntàriament límits, aplicables als seus propis dipòsits, per imports inferiors als establerts amb caràcter general. Cada participant pot efectuar la seva sol·licitud de manera expressa i individualitzada. Les peticions s'han de satisfer de manera immediata pels operadors de jocs, que, amb aquesta finalitat, han de desenvolupar i posar a disposició dels participants els sistemes tècnics necessaris per a l'autolimitació esmentada.

3. Cada participant, de manera expressa i individualitzada, pot sol·licitar als operadors de joc l'increment dels límits de dipòsit o la desaparició de qualsevol dels límits que tingui establerts per al seu compte de dipòsit, per damunt dels imports que recull el paràgraf primer de l'apartat 1 d'aquest article. Aquestes peticions poden ser ateses pels operadors sempre que, acumuladament:

a) La persona jugadora superi les proves de prevenció de conductes addictives del joc i de joc segur que a l'efecte hagi establert l'autoritat encarregada de la regulació del joc.

b) La persona no hagi incorregut en un comportament de risc al llarg dels últims tres mesos a partir de l'anàlisi històrica que, amb motiu de la sol·licitud, els operadors de joc efectuïn sobre la seva trajectòria, sobre la base dels criteris que l'autoritat encarregada de la regulació del joc estableixi a l'efecte i que han d'estar relacionats, almenys, amb el seu perfil, la seva manera de participar en els jocs i el seu comportament allunyat de conductes addictives del joc. En absència d'aquests criteris, els operadors de joc han d'aplicar els seus propis mecanismes i protocols de detecció de comportaments de risc dels participants, de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de joc responsable.

Els nous límits han d'entrar en vigor en un termini màxim de tres dies a comptar del compliment dels dos requisits anteriors.

En tot cas, l'autoritat encarregada de la regulació del joc ha de supervisar els procediments d'augment de límits i, a aquest efecte, pot sol·licitar als operadors tota la documentació que consideri pertinent per comprovar els tràmits seguits.

4. No es pot sol·licitar un augment en els límits establerts pel participant, de conformitat amb el que preveu l'apartat 3, si no han transcorregut tres mesos des de l'últim augment d'aquests límits.»

Dos. La disposició adicional sisena, «Aplicacions de joc gratuït», queda suprimida.

Disposició final segona. *Facultat d'execució i desplegament.*

Es faculta la persona titular del Ministeri de Consum per dictar totes les disposicions que siguin necessàries per al desplegament i l'execució del que disposa aquest Reial decret.

Disposició final tercera. *Entrada en vigor.*

Aquest Reial decret entra en vigor l'endemà de la publicació al «Butlletí Oficial de l'Estat».

Queden exceptuats del que preveu el paràgraf anterior:

- a) L'article 13; els paràgrafs b) i c) de l'article 23.1, i els articles 24, 25.3, 26.3 i 27, que entren en vigor l'1 de maig de 2021.
- b) La disposició final primera, que entra en vigor l'1 de gener de 2021.

Madrid, 3 de novembre de 2020.

FELIPE R.

La vicepresidenta primera del Govern i ministra de la Presidència,
Relacions amb les Corts i Memòria Democràtica,
CARMEN CALVO POYATO