



Medidas de restricción a las comunicaciones comerciales de las entidades que realicen una actividad de juego regulada en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego (art. 37 del Real Decreto-Ley 11/2020) cuya vigencia es, en principio, de 1 mes después del fin de la declaración del Estado de Alarma.

A fin de evitar la intensificación del consumo de juegos de azar en línea, como juegos de casino, bingo y póker, que puede derivar en conductas de consumo compulsivo o incluso patológico (especialmente en los menores de edad o personas con trastornos de juego) en un momento de mayor exposición, se limita la actividad publicitaria que realizan los operadores de juego de ámbito estatal, incluyendo a las entidades designadas para la comercialización de los juegos de lotería.

Así, **se prohíbe toda publicidad que haga referencia a la situación de excepcionalidad que deriva de la enfermedad COVID-19 o invite al consumo de actividades de juego en este contexto.** Y, mientras siga vigente la declaración de estado de alarma, las entidades anteriormente citadas no podrán realizar las siguientes actuaciones:

- Promociones dirigidas a captar nuevos clientes o fidelizar los clientes existentes que recojan cuantías económicas, bonos, bonificaciones, descuentos, regalos de apuestas o partidas, multiplicadores de cuotas o premios o cualquier otro mecanismo similar.
- Emisión de publicidad bien en los servicios de comunicación audiovisual o bien comercializada, vendida u organizada por prestadores de servicios de intercambio de vídeos a través de plataformas, excepto en la franja horaria comprendida entre la 1:00 y las 5:00 h de la mañana.
- Emisión de comunicaciones comerciales a través de los servicios de la sociedad de la información, incluidas las comunicaciones individualizadas a través de correo electrónico o similar y a través de redes sociales.

TRAMITACIÓN DE LA CORRESPONDIENTE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE TURISMO Y HOSTELERÍA

En caso de que la persona consumidora considere que han sido incumplidas por alguna entidad de este tipo las prohibiciones establecidas, puede interponer denuncia ante la **Dirección General de Ordenación del Juego.**

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué medidas se han tomado para proteger a menores y vulnerables del juego on-line?

Se prohíbe toda acción publicitaria dirigida a interpelar al usuario a jugar haciendo referencia, de forma explícita o implícita, al vigente estado de excepcionalidad generado por la crisis del

COVID-19, así como una limitación importante de la publicidad del juego on-line dirigida tanto a empresas de juego como a medios de comunicación, servicios de internet o plataformas de intercambio de vídeos.

¿Cuáles son las restricciones concretas que se impondrán a la publicidad del juego?

La publicidad de las casas de apuestas únicamente estará permitida en la franja comprendida entre la 1 y las 5 de la madrugada, tanto en televisión como en radio y plataformas digitales.

Además, la publicidad que se emita en esa franja de madrugada va a tener límites. Las casas de apuestas no van a poder utilizar en ningún caso, recursos para aprovechar el confinamiento en el que vivimos para apelar al aburrimiento del jugador. Tampoco se permitirán las promociones dirigidas a la captación de nuevos clientes o su fidelización.

¿A quién puedo dirigirme para denunciar un posible incumplimiento de las limitaciones a la publicidad del juego on-line?

Puedes dirigirte a la Dirección General de Ordenación del Juego y podrás registrar la denuncia en su espacio de reclamaciones

ESPERANZA MARIN MORENO

Responsable Área Consumo

OMIC CALASPARRA

