



## **Código de Buenas Prácticas para la Publicidad Responsable de Juegos de Azar Online en Argentina**



## Índice

| Apartado                                                                           | Página |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Antecedentes                                                                       | 3      |
| Objetivos                                                                          | 4      |
| ¿Por qué una Publicidad Responsable de los Juegos de Azar online?                  | 4      |
| Alcance                                                                            | 4      |
| Principios rectores                                                                | 5      |
| 1. Responsabilidad en los contenidos                                               | 5      |
| 2. Protección de menores de edad                                                   | 6      |
| 3. Mensajes sobre Juego Responsable                                                | 7      |
| 4. Redes sociales                                                                  | 8      |
| 5. Responsabilidad en el patrocinio de actividades y/o eventos populares o masivos | 9      |
| Control y revisión                                                                 | 10     |
| Equipo de trabajo                                                                  | 10     |



## Código de Buenas Prácticas para la Publicidad Responsable de Juegos de Azar Online en Argentina

### • Antecedentes

La Asociación de Loterías Estatales de Argentina (ALEA), nuclea a todos los organismos que regulan y controlan la actividad lúdica en el ámbito del territorio argentino y, siendo una entidad sin fines de lucro con 50 años de historia, tiene la misión estratégica de posicionarse como ente asesor, de referencia y de capacitación de los entes reguladores de Argentina en materia de administración, control, fiscalización, innovación y desarrollo sustentable de los juegos de azar en nuestro país. Por ello, ALEA es el marco permanente de trabajo conjunto de las 24 jurisdicciones provinciales que tienen la autonomía y potestad de administrar y/o regular los juegos de azar en su territorio, según el mandato constitucional actual.

En el marco del Plan Estratégico 2020-2024 de nuestra Asociación, nos planteamos que debemos constituirnos como la entidad de referencia para el sector público, sector privado y sociedad civil, en lo referido a la totalidad de los aspectos relacionados con la actividad lúdica en nuestro país, legitimando y prestigiando con su acción la presencia del Estado como regulador de la actividad y garante de la función social de la actividad. Y para ello, ALEA debe ser el impulsor principal de estrategias de comunicación integral del sector de entretenimiento y gestión de juegos de azar en Argentina, propiciando la articulación y consultas permanentes con los grupos de interés, entes miembros y socios adherentes, de manera tal de **consolidar una imagen positiva de la actividad como generadora de recursos genuinos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.**

En ese sentido, la promoción del Juego Responsable y la Prevención del Juego Patológico entre los entes miembros (organismos reguladores estatales provinciales), los socios adherentes (organizaciones privadas que gestionan juegos de azar y proveedores) y el público en general, se constituye como un objetivo fundamental para asegurar el entretenimiento responsable de los juegos de azar y proteger a los grupos vulnerables, por lo que hace más de 20 años que se promueve la homogeneización de prácticas de prevención del juego patológico y promoción del Juego Responsable entre los integrantes de nuestra Asociación.

Fruto de dicho esfuerzo, en materia de promoción de Juego Responsable en Argentina, se han alcanzado, entre otros, los siguientes logros:

- Espacios formalizados dentro de todos los organismos reguladores y operadores privados.
- Prácticas homogeneizadas.
- Protocolos estandarizados de prevención, contención y derivación a sistema de salud.
- Equipos profesionalizados en la materia en cada ente regulador.
- Registros de autoexclusión y tecnologías de reconocimiento facial.
- Estadísticas a nivel nacional (CACCSBA 2015 y 2018) y ALEA (2019).
- Políticas comunicacionales comunes de promoción del Juego Responsable.



- **Objetivos**

En función de ello y a partir del desafío que plantean los juegos de azar online y ante los cuales los organismos miembros de ALEA han regulado dicha modalidad de explotación o se encuentran en proceso de hacerlo, se hace necesario adaptar las políticas públicas de prevención del juego patológico y promoción del juego responsable al nuevo escenario. Y para ello, consideramos que debe avanzarse en la **adopción de prácticas comunes en materia de Publicidad Responsable de Juegos de Azar Online**.

La promoción de medidas responsables de publicidad para juegos de azar online refleja el objetivo de garantizar que los juegos de azar y de apuestas sean un entretenimiento seguro y responsable, por lo que la elaboración y redacción de este **Código de Buenas Prácticas para la Publicidad Responsable de Juegos de Azar Online en Argentina**, que toma de referencia prácticas internacionales en la materia<sup>1</sup>, es una herramienta de orientación para los organismos reguladores y empresas que explotan juegos de azar online, en el cumplimiento de dicho objetivo.

Esta herramienta, de aplicación voluntaria, y que puede reflejarse en marcos normativos y reglamentarios de los organismos regulatorios provinciales en Argentina, es una guía primaria para reforzar la prevención del juego patológico y la promoción del Juego Responsable, tanto por parte de dichos organismos como de los operadores privados del juego online, asegurando así el desarrollo sustentable de la actividad.

- **¿Por qué una Publicidad Responsable de los Juegos de Azar online?**

Porque la publicidad de los juegos de azar online permite a los operadores de juegos de azar online autorizados por los organismos jurisdiccionales reguladores, ofrecer sus servicios a los consumidores de forma tal que ellos puedan hacer una elección informada, diferenciando la oferta legal de la oferta ilegal de juegos de azar online.

Asimismo, este principio de Publicidad Responsable, apunta a proteger a niños y menores de edad, a promover la comunicación con diversidad, perspectiva de género e inclusión y el control de la conducta de los clientes-apostadores, a orientarlos y contenerlos, en caso de que necesiten ayuda, a evitar el exceso de publicidad en eventos populares y/o masivos, en medios de comunicación y en redes sociales, por parte de los operadores de juego online autorizados.

- **Alcance**

Este Código es aplicable en todas las jurisdicciones de la República Argentina y las partes voluntariamente adherentes se obligan a cumplir con las medidas incluidas en el mismo.

---

<sup>1</sup> "Código de Conducta para la Publicidad Responsable de los Juegos de Apuestas en Línea". Asociación Europea de Juegos y Apuestas (EGBA) y Recomendación de la CE del 14 de julio de 2014 sobre el "Principio para la protección de consumidores y jugadores de servicios de apuestas en línea y para la prevención de menores apostando en línea" (2017/478/EU).



Esta herramienta abarca todas las actividades de publicidad de juegos de azar y apuestas online en todas las plataformas de medios (incluidas televisión, radio, redes sociales y plataformas en línea) sin consideración de la tecnología utilizada. Todos los adherentes se comprometen a implementar y defender, tanto en letra como en espíritu, este Código de referencia.

- **Principios rectores**

- 1. Responsabilidad en los contenidos**

- La publicidad de juegos de azar online deberá proporcionar información clara y no engañosa sobre los operadores y servicios autorizados por cada jurisdicción provincial. Deberá además ser socialmente responsable y no incentivar el juego patológico.

- Para ello, la publicidad de juegos de azar online NO DEBERÁ:

- Sostener que las apuestas están exentas de pérdidas económicas.
    - Promover conductas que objetivamente conducen a un daño económico.
    - Proporcionar información falsa o poco realista sobre la probabilidad de ganancias o rendimientos de las apuestas.
    - Sugerir que la habilidad puede determinar el resultado de un juego de azar puro.
    - Sugerir que es posible apostar de manera anónima o sin poseer una cuenta en un operador autorizado de juegos de azar online.
    - Dirigirse a menores de edad, ni ser particularmente atractivo para ellos.
    - Mostrar, justificar, incentivar conductas criminales o antisociales.
    - Degradar la imagen o el estado de las personas de cualquier grupo étnico, minoritario o religioso, entre otras.
    - Sugerir que las apuestas constituyen una parte fundamental de la vida de una persona y que pueden ser la solución a problemas personales, profesionales o educativos.
    - Contener afirmaciones que sugieran que las apuestas pueden llevar al éxito social o la mejora de las cualidades personales, es decir, que las apuestas pueden mejorar la autoestima del consumidor.
    - Promover los juegos de azar o las apuestas como alternativa al empleo, como inversión financiera o como solución a problemas financieros.
    - Sugerir que el juego es más importante que la familia, los amigos y las obligaciones profesionales o educativas.
    - Explotar creencias culturales relacionadas con el rol del juego o de la suerte.



- Contener mensajes de presión o urgencia tales como "no tienes nada que perder", "tu próxima victoria está a la vuelta de la esquina" o "apúrate y apuesta ahora".
- Contener información poco precisa sobre los términos y condiciones de -entre otros- cómo obtener un bono, cuando sea aplicable. Cuando sea técnicamente posible, los anuncios sobre bonos deberán dejar en claro que el nuevo cliente deberá registrarse para poder recibir "un Bono de 6 tiradas gratis", por ejemplo.

Asimismo, las páginas web o aplicaciones de operadores de juegos de azar online **DEBERÁN:**

- Contener información clara y visible sobre las restricciones de edad mínima, las líneas telefónicas provinciales disponibles de ayuda para problemas de juego patológico y el acceso claramente visible a los registros de autoexclusión existentes.
- Incluir medidas de verificación de identidad sólidas y rigurosamente aplicadas para verificar la identidad de nuevos clientes y evitar que los menores de edad jueguen.
- Implementar herramientas de juego más seguras y claramente visibles y señalizadas, como límites de depósito, tiempos de espera y herramientas de autoexclusión, que los clientes pueden utilizar para administrar su actividad de juego.
- Reconocer adecuadamente la diversidad de la audiencia, promoviendo la accesibilidad completa para todas aquellas personas interesadas.

## **2. Protección de menores de edad**

La publicidad de juegos de azar online no debe dañar ni explotar las susceptibilidades, aspiraciones, credulidad, inexperiencia ni falta de conocimiento de los menores de edad, tampoco debe estar orientado o específicamente diseñado para atraer a dicha franja de la población.

La publicidad de juegos de azar online **DEBE:**

- Proporcionar información clara o contener mensajes sobre los requisitos de edad mínima.
- No afirmar que la capacidad de apostar marca la transición de la adolescencia a la adultez.
- No invitar a menores de edad a apostar.



### **Atractivo y representación**

La publicidad de juegos de azar online NO DEBE incluir:

- Personajes animados coloridos ni exagerados como los de los dibujos animados para niños como animales, piratas ni personajes de cuentos de hadas o infantiles.
- Figuras de historietas que tengan un atractivo particular para los menores de edad.
- Ningún otro personaje de ficción con un atractivo especial para los menores de edad como los superhéroes.
- Celebrities de películas, programas o eventos donde la audiencia objetiva son los menores de edad.
- Publicidad con menores de edad jugando, excepto cuando dichos menores de edad participen en el evento sobre el que se ofrecen las apuestas, por ejemplo, el patrocinio de eventos o equipos que incluyen uno o más jugadores de edad inferior a la legal para apostar.
- Adultos que actúan como si fueran menores de edad o que los imitan.
- Conducta adolescente, juvenil o grosera.

### **Exhibición y ubicación**

La publicidad de juegos de azar online NO DEBERÁ:

- Exhibirse durante programas audiovisuales ni en plataformas digitales cuya audiencia objetivo son los menores de edad; esto incluye cortes comerciales inmediatamente anteriores o posteriores a emisiones específicamente dedicadas a menores de edad.
- Exhibirse en medios impresos (por ejemplo, historietas o revistas) específicamente orientados a menores de edad.
- Reproducirse en material de promoción como ropa, equipos o productos para uso de menores de edad.

## **3. Mensajes sobre Juego Responsable**

Los mensajes sobre Juego responsable previenen a los clientes-apostadores sobre los riesgos relacionados con los juegos de azar y las apuestas y promueven una conducta lúdica responsable.

Los mensajes sobre Juego Responsable DEBEN:

- Incluirse en toda la publicidad de juegos de azar online.
- Tener una redacción clara para que sea legible.





- Incluir información sobre líneas de ayuda al jugador patológico, donde el jugador o sus familiares puedan buscar ayuda.

Todo el contenido de la publicidad de juegos de azar online DEBE contar con:

- Un símbolo de 18+ o cualquier u otro que indique la edad legal para apostar.
- Un enlace a un sitio web relevante sobre Juego Responsable del mismo operador y organismo regulador.
- La leyenda “Se aplican Términos y Condiciones” (T&Cs) si corresponde.
- Los requisitos de bonos, si corresponde.

### **Campañas de Juego Responsable**

Los operadores de juegos de azar y de apuestas pueden, en forma individual o conjunta con otros operadores de juegos de apuestas, lanzar campañas de Juego Responsable para concientizar al público en general. Estas campañas pueden incluir enlaces o referencias específicas a información fáctica sobre problemas de juego patológico y herramientas efectivas para tratarlos. Estas campañas DEBEN:

- Incluir únicamente información sobre juego responsable y no invitaciones a apostar ni ofertas de bonos.
- Tener una duración suficiente para que puedan ser leídas o escuchadas en cualquier canal de publicidad de juegos de azar online.

## **4. Redes sociales**

Los operadores de juegos de azar y de apuestas online deberán garantizar que, cuando operan con *influencers*, embajadores de marca, *streamers* o *podcasts*, estos cumplan con los requisitos de este Código sin importar si es el operador de juegos de apuestas quien ha creado y emite la publicidad (redes sociales incluye, pero no se limita solo a Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, etc).

En particular:

- Los operadores de juegos de azar y apuestas online deben garantizar, siempre que sea posible, que la comercialización paga esté debidamente señalada cuando se produce en colaboración con algún *influencer*, *blogger* o mediante la compra de contenido editorial. Por ejemplo, se puede utilizar el *hashtag* #ad (o alguna otra etiqueta adecuada) para indicar el contenido patrocinado en las redes sociales, ya sea que haya sido publicado por el operador o por la parte patrocinada (*influencer*, embajador, *blogger*, etc).





- Los perfiles y páginas de los operadores de juegos de azar y apuestas online en las redes sociales deben establecer de manera clara la edad legal para apostar, como así también los requisitos de mensajes sobre juego responsable de este Código. También deben incluir, en la medida de lo posible, un aviso de reenvío, recordándole a los usuarios que no deben reenviar este tipo de contenido a menores de edad.
- Cuando sea técnicamente posible, los operadores de juegos de azar y apuestas online deben garantizar que sus perfiles y páginas en redes sociales son restringidas para que solo puedan acceder a ellas quienes declaren tener edad legal para apostar (sistema de verificación de edad).
- Los perfiles y páginas de los operadores de juegos de azar y apuestas online en redes sociales deben estar identificadas con una insignia o una declaración de "sitio oficial" (acompañando con la referencia a la normativa jurisdiccional autorizante), para que los usuarios sepan que se encuentran en las páginas de los operadores legales autorizados.
- Para evitar el marketing destinado a menores de edad, los operadores de juegos de azar y apuestas online deberán usar todas las herramientas de datos disponibles al publicitar en redes sociales, como las de verificación de edad o de identificación de contenido restringido por edad. Esto se efectúa filtrando los datos que analizan los intereses en línea de los individuos y su conducta de navegación online, desde cualquiera de las provincias argentinas.

## **5. Responsabilidad en el patrocinio de actividades y/o eventos populares o masivos.**

- Los operadores de juegos de azar y apuestas online no deberán patrocinar actividades en las que se estime de manera razonable que la audiencia principal estará compuesta por menores de edad, o que posea un atractivo especial para los mismos.
- Los operadores de juegos de azar y apuestas online no deben patrocinar a menores de edad. Sin embargo, esto no prohíbe el patrocinio de eventos o equipos que puedan incluir algún menor de edad entre sus jugadores. Al patrocinar a una persona mayor de edad, o al incluirla en actividades de marketing, se deberán tomar los recaudos pertinentes para garantizar que no se lo exhiba como menor de edad.
- No se deberá exhibir menores en ningún tipo de publicidad de juegos de azar y apuestas online, excepto el alcance limitado que deriva de la participación del menor en el evento sobre el cual se realizan las apuestas.



- Se alienta a los operadores de juegos de azar y apuestas online y a sus patrocinados a garantizar que no se utiliza publicidad de juegos de azar y apuestas online en mercadería diseñada especialmente para menores de edad.
- Cuando la publicidad de los juegos de apuestas esté dirigida a una audiencia específica en eventos populares, no se la debe percibir como excesiva, sino que debe estar equilibrada en cantidad y calidad. Ante la aparición de dichas situaciones, los operadores de juegos de azar y apuestas en línea deben entablar un diálogo abierto con reguladores y depositarios importantes de apuestas, con el objetivo de encontrar soluciones a nivel nacional. Por ejemplo, los operadores de juegos de apuestas en línea pueden acordar dedicar un porcentaje de sus anuncios al juego responsable.

### • **Control y revisión**

ALEA se compromete a generar un espacio transparente, profesional y participativo para el cumplimiento de las disposiciones de este Código por parte de sus entes miembros y socios adherentes.

Los integrantes de ALEA, es decir sus entes miembros (organismos reguladores estatales provinciales) y los socios adherentes (organizaciones privadas que gestionan juegos de azar y proveedores de la misma), se comprometen a realizar la revisión de una parte o de la totalidad del Código (según se considere necesario), en forma periódica (se aconseja una periodicidad anual), durante la cual se monitoreará su cumplimiento y se garantizará que el Código siga reflejando las tendencias y expectativas sociales de Juego Responsable.

### • **Equipo de trabajo**

Mario Trucco  
Fernanda Belmonte  
Ofelia Maiztegui  
Luis Zanazzi

Colaboraron: Aldana Lupiano, Luján Reus, Nancy Dubs y Constanza Rosenbrock.





# ¡GRACIAS!



## ALEA

### **Sede Permanente Córdoba:**

27 de Abril 252 - 1er Piso - Of. 24  
X5000 AEF / Córdoba  
Tel: +54-351 4216076 - 4216310 - 4239707

[info@alea.org.ar](mailto:info@alea.org.ar)  
[webmaster@alea.org.ar](mailto:webmaster@alea.org.ar)  
[www.alea.org.ar](http://www.alea.org.ar)

### **Centro de Reuniones (CABA):**

Hipólito Yrigoyen 1180 - 8º Piso  
C1086AAT - CABA.  
Tel: +54-11 43814600 - 43813983