

## El debate social sobre juegos de azar *online* y menores en España

Pablo García Ruiz<sup>1</sup>, Iván López<sup>2</sup> y María José Solé Moratilla<sup>3</sup>

Recibido: 25-06-2019 // Aceptado: 10-02-2022

**Resumen.** El debate sobre los riesgos asociados a los juegos de azar *online* y la protección a los usuarios más vulnerables ha traspasado el ámbito académico hasta llegar a otros ámbitos sociales y políticos. En este artículo estudiamos la percepción que los agentes sociales más relevantes tienen sobre la evolución probable y el impacto previsible, en el futuro próximo, de los juegos de azar *online* en los menores de edad. Para ello conducimos un estudio con base en entrevistas cualitativas a miembros de los principales agentes sociales conectados con los juegos de azar *online*: familias afectadas por el juego problemático, asociaciones de apoyo a jugadores problemáticos, profesionales de la salud, reguladores, partidos políticos, empresas operadoras y profesionales de la publicidad. Los resultados obtenidos permiten identificar las posiciones y discursos de los diversos actores sobre sus preocupaciones principales, los problemas que se avecinan, qué aspectos van a mejorar y qué cambios resultan necesarios. La comparación entre discursos permite establecer como conclusión cuáles son los principales consensos y disensos entre agentes, así como las principales contradicciones internas y los dilemas a que se enfrentan en el contexto del actual debate social.

**Palabras clave:** apuestas *online*; riesgo; menores de edad; regulación; juego responsable; publicidad; patrocinio deportivo.

### [en] The social debate about online gambling and minors in Spain

**Abstract.** The debate on the risks associated with *online* gambling and the protection of vulnerable users has extended beyond the academic field to other social and political contexts. In this article we study the perception that relevant social agents have on the probable evolution and the foreseeable impact, in the near future, of *online* gambling on minors. To do this, we conducted a study based on qualitative interviews with members of the main social agents connected to *online* gambling: families affected by problematic gambling, associations supporting problematic gamblers, health professionals, regulators, political parties, operating companies and advertising professionals. The results obtained allow identifying the positions and discourses of the various actors about their main concerns, what problems they think are coming, what aspects will improve and what changes they deem as necessary. The comparison between agents' discourses allows us to conclude which are the main consensus and dissent among agents, as well as the main internal contradictions and dilemmas they face in the context of the current social debate.

**Keywords:** *online* betting; risk; minors; regulation; responsible gambling; advertising; sports sponsorship.

**Sumario.** 1. Introducción. 2. El auge del juego *online* en España: valoraciones alternativas. 3. Metodología. 4. Resultados. 5. Conclusiones. 6. Bibliografía.

**Como citar:** García Ruiz, P.; López, I. y Solé Moratilla, M. J. (2022). El debate social sobre juegos de azar *online* y menores en España. *Polít. Soc. (Madr.)* 59(2), 64881. <https://dx.doi.org/10.5209/poso.64881>

### 1. Introducción

El debate sobre los juegos de azar *online* y la protección a los usuarios más vulnerables ha traspasado el ámbito académico hasta llegar a otros ámbitos sociales y políticos. Un aspecto importante de este debate se refiere a las consecuencias negativas que el juego *online* puede tener en los menores de edad y otros grupos de población vulnerables. Lo que unos señalan como un problema creciente que exige una reacción urgente e inaplazable, otros lo ven como una exageración en la valoración de las consecuencias de una actividad lúdica, que se ha popularizado en los últimos años y que se está consolidando como una opción más de entretenimiento, con

<sup>1</sup> Universidad de Zaragoza (España)  
E-mail: [pgruiz@unizar.es](mailto:pgruiz@unizar.es)

<sup>2</sup> Universidad de Zaragoza (España)  
E-mail: [ivalopez@unizar.es](mailto:ivalopez@unizar.es)

<sup>3</sup> Consejo Asesor de la Asociación Centro Catalán de Adicciones Sociales (España)  
E-mail: [mariajosesole@gmail.com](mailto:mariajosesole@gmail.com)

riesgos comparables a los de cualquier otra forma de ocio. En los medios de comunicación, con frecuencia, el debate tiende a simplificarse como si fuera un enfrentamiento entre empresas, que buscan hacer negocio con esta actividad, y los responsables sociales y sanitarios, que alertan sobre sus riesgos y daños probables. Según este planteamiento, el conflicto se resolvería con una adecuada regulación por parte de los gobiernos, como de hecho ya está ocurriendo en diversos países en los últimos años.

Sin embargo, los términos del debate son, en realidad, más complicados: las perspectivas de los agentes no son tan unívocas ni los papeles están tan definidos. Así, los gobiernos obtienen una parte importante de los beneficios del juego a través de los impuestos, numerosos clubs deportivos han sostenido sus presupuestos con el patrocinio de los operadores, algunas asociaciones de usuarios, y algunos estudios académicos, reciben financiación de los mismos operadores. Por su parte, las empresas operadoras quieren evitar una mala imagen y están poniendo en marcha programas de prevención de la ludopatía. Los propios psicólogos clínicos tienen opiniones divergentes sobre los cauces de prevención que se deberían promover, lo mismo que las asociaciones de usuarios y los partidos políticos.

En este artículo nos proponemos comprender los términos en que, de hecho, se establece el debate social entre los agentes sociales conectados con los juegos de azar *online*: familias afectadas por el juego problemático, asociaciones de apoyo a jugadores problemáticos, profesionales de la salud, reguladores, partidos políticos, empresas operadoras y profesionales de la publicidad. Nos proponemos identificar las posiciones y discursos de estos actores sobre sus preocupaciones principales, los problemas que se avecinan, qué aspectos van a mejorar y que cambios resultan necesarios en el futuro próximo. La comparación entre discursos nos permitirá establecer cuáles son los principales consensos y disensos entre agentes, así como las principales contradicciones internas y los dilemas a que se enfrentan en el contexto del actual debate social.

## 2. El auge del juego *online* en España: valoraciones alternativas

En España, las primeras licencias de juego *online* (que incluye juegos de casino, bingo, tragaperras, apuestas deportivas y póquer) se otorgaron en junio de 2012. Desde entonces la oferta de juego y la participación de los españoles en esta actividad se ha incrementado de manera continuada. En 2020, el número de jugadores activos alcanzó la cifra de 1.481.727 y las cantidades jugadas superaron los 21.475 millones de euros (DGOJ, 2020). El perfil del jugador *online* en España es el de un hombre (82,33% de los jugadores activos) de entre 18 y 45 años (83,68% de los jugadores activos) que reparte su actividad entre las apuestas deportivas, el póquer y el casino *online* (DGOJ, 2020). Los menores de 18 años tienen prohibido participar en juegos de azar *online*, pero hay constancia de que este grupo de población lo hace (Derevensky, 2012; ESTUDES, 2018; Granero *et al.*, 2014; Volberg *et al.*, 2010). Según el estudio ESPAD (2019), en 2019, el 22% de los estudiantes europeos de entre 15 y 16 años reportaron haber jugado *online* en los últimos doce meses.

El segmento de juego *online* más popular es el de Apuestas Deportivas, donde participan el mayor número de personas: 1.046.427 jugadores en 2020 (DGOJ, 2020). Ese año, el gasto medio por jugador activo fue de 533 euros, lo que supone un gasto medio de 44,5 euros al mes o 10,3 euros a la semana. Estas cifras manifiestan la creciente aceptación social del juego *online* en España como actividad de entretenimiento. La publicidad televisiva y *online* invita a la diversión mediante la participación en el llamado “juego responsable”,<sup>4</sup> y pone como referentes a personajes populares de éxito, cuya imagen asocia a las actividades de juego y, en particular, a las apuestas deportivas. A través del patrocinio también se asocia la actividad del juego con prácticas saludables, como el deporte, vínculo que refuerza la noción de que el juego es una forma aceptable de entretenimiento (Gómez Yáñez *et al.*, 2017; Lamont, Hing y Gainsbury, 2011).

Sin embargo, desde la literatura académica se ha señalado que los juegos de azar *online* comportan riesgos importantes para, al menos, parte de la población jugadora, en especial para los que comienzan a jugar a edades tempranas (Derevensky, 2012; Griffiths y Parke, 2010; Jiménez-Murcia *et al.*, 2014). Según datos de la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ, 2017), un 14,6% de la población general dice que se inició en los juegos de azar antes de los 18 años, pero de entre los que padecen juego patológico, fueron un 44,8% los que comenzaron a jugar antes de los 18 años. Por eso, el hecho de que el juego de azar se haya convertido en una forma más de entretenimiento entre los menores constituye para muchos una realidad inquietante (Derevensky y Gilbeau, 2015; Messerlian *et al.*, 2005).

Entre los riesgos que la literatura académica asocia a la participación excesiva en los juegos de azar, se cuentan problemas relacionales, económicos y psicológicos (Jiménez-Murcia *et al.*, 2017; Messerlian *et al.*, 2005; Cosenza y Nigro, 2015; Kuss y Griffiths, 2012; Brunelle *et al.*, 2012). Di-

<sup>4</sup> El “juego responsable” se define como actividad lúdica que no interfiere en las obligaciones personales, familiares o laborales, y que no genera problemas económicos puesto que el individuo solo invierte el dinero que puede permitirse (DGOJ, 2020)

versos estudios muestran que los jugadores más jóvenes tienden a ignorar estos riesgos (Derevensky, 2012; Carbonell y Montiel, 2013; Labrador y Vallejo, 2019; Megías, 2020): prestan escasa atención a las normas de uso de las webs de juego, y menos aún al apartado sobre “juego responsable”. Tampoco hacen caso de las recomendaciones sobre no introducir datos personales o no mentir sobre su edad. Los adolescentes tienden a desarrollar esquemas erróneos sobre los juegos de azar, percibiéndolos como una actividad positiva y sin riesgo, actitud que se refuerza cuando se destaca el elemento de diversión o de recompensa económica.

Los poderes públicos reconocen que el juego de azar se ha popularizado como actividad de ocio entre los jóvenes, y han puesto en marcha medidas para prevenir el desarrollo de problemas asociados. Así, la Comisión Europea, primero en 2011 con su Libro Verde sobre el Juego *online* y, después, en su Recomendación de 2014, relativa a principios para la protección de los usuarios de servicios de juego *online*, instó a las autoridades nacionales para que se aseguren de que todos los juegos ofertados estén sometidos a un control adecuado. En España, la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego se aprobó con el objetivo de promover “actitudes de juego moderado, no compulsivo y responsable” (art. 8). Al amparo de esta Ley, la Dirección General de Ordenación del Juego, con el apoyo del Consejo Asesor de Juego Responsable, aprobó en julio de 2013 la Estrategia de Juego Responsable bajo tres ejes principales de actuación: sensibilización, prevención y apoyo a los afectados. También bajo el amparo de la Ley 13/2011 se aprobó en 2012 el Código de Conducta sobre Comunicaciones Comerciales de las Actividades de Juego, como autorregulación de las empresas del sector, con la finalidad de proteger a los consumidores de la publicidad del juego, en especial a los menores de edad, velar sobre los contenidos de la publicidad y los horarios de emisión en televisión (Autocontrol, 2012). Finalmente, el Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de Comunicaciones Comerciales de las Actividades de Juego, completa el marco regulatorio de la actividad de ámbito estatal, estableciendo el desarrollo reglamentario de los artículos 7 y 8 de la Ley 13/2011. Este Real Decreto se aprueba con el objetivo de prevenir las conductas adictivas, proteger los derechos de los menores y otros grupos vulnerables y, en general, garantizar la protección de los consumidores.

Algunos estudios han señalado la insuficiencia de este marco regulatorio en aspectos importantes como el control etario o la publicidad (Buil *et al.*, 2015; Cases *et al.*, 2018). A pesar de que la Resolución de la DGOJ (2018) establece la obligatoriedad de verificar de forma documental los datos aportados por los usuarios, las operadoras no han logrado hasta el momento impedir el acceso al juego de azar *online* a los menores de edad (Hernández, 2020). Y, con respecto a la publicidad, se ha constatado que, con frecuencia, la comunicación comercial no cumple sus propias normas; emite en horarios protegidos y lanza mensajes inapropiados (Mañas-Viniegra, 2018; Morera, 2020; Parrado y León, 2020).

Por el contrario, otros estudios invitan a moderar la preocupación por los riesgos asociados a los juegos de azar entre los jóvenes (Gómez Yáñez, 2017; Guerrero-Solé *et al.*, 2017). Entre otros argumentos, recuerdan que la adolescencia es un periodo que, de suyo, se caracteriza por conductas de riesgo que la gran mayoría de adolescentes abandonan (incluidos los juegos de azar) cuando maduran y se hacen adultos (Calado, Alexandre y Griffiths, 2017). Además, esta generación de jóvenes es la primera que ha crecido en una sociedad en la que el juego se acepta de manera generalizada, se promociona ampliamente y se accede con facilidad.

El debate social actual parece, pues, enfrentar a quienes consideran que estamos ante un problema creciente que exige una reacción más energética, y quienes entienden que el juego de azar *online* es solo una opción más de entretenimiento, con riesgos comparables a los de cualquier otra forma de ocio. A continuación, nos proponemos indagar con más detalle en la percepción que los actores sociales más relevantes implicados en este debate tienen sobre los juegos de azar *online*, sobre su impacto previsible entre los menores de edad en el futuro próximo, y sobre la necesidad de una mayor actividad de sensibilización, prevención y regulación. Para ello, conducimos un estudio prospectivo a partir de entrevistas a miembros de los principales agentes sociales conectados con los juegos de azar *online*.

### 3. Metodología

El presente estudio se desarrolla desde la metodología cualitativa de investigación social. Se han realizado un total de 14 entrevistas en profundidad distribuidas según siete tipologías de participantes: (1) familias afectadas por el juego problemático; (2) asociaciones de apoyo a personas con problemas de ludopatía; (3) profesionales de la salud especializados en patologías relacionadas con el juego; (4) la Administración pública, que tiene entre sus funciones legislar y controlar que se cumple la regulación en materia de juego de azar *online*, lo que incluye a la policía; (5) los partidos políticos, que tienen entre sus tareas debatir y aprobar leyes relativas al juego de azar *online*; (6) los operadores o representantes de las empresas con actividad en el sector de las apuestas *online*; (7) profesionales del *marketing* y la publicidad que dirigen su actividad hacia la promoción del juego de apuestas en el medio virtual (ver Tabla 1).

Tabla 1. Distribución de las entrevistas según tipologías de los agentes sociales

TIPOLOGÍA	n
Entorno familiar / AMPA	1
Usuarios (Asociaciones de apoyo)	2
Profesionales salud	3
Reguladores (Administración)	3
Política / Partidos Políticos	2
Operadores juegos de apuestas <i>online</i>	2
Profesionales <i>marketing</i> y publicidad	1
Número total de entrevistas	14

Con esta distribución se pretende reflejar fielmente el abanico completo de actores sociales que desde distintas posiciones sociales desarrollan un papel y tienen una responsabilidad en materia del juego de apuestas *online*. El trabajo de campo se ha realizado durante el año 2019 en las ciudades de Madrid, Barcelona y Zaragoza. El método de captación de los participantes se ha realizado mediante la comunicación directa o bien a través del método de bola de nieve; es decir, se ha pedido a los entrevistados que sugieran otros informantes clave para participar en el estudio. Las entrevistas se han realizado de manera presencial, o bien vía telemática por video conferencia. Una vez grabadas, los audios de las entrevistas han sido transcritos por empresas especializadas. El análisis de las transcripciones se ha realizado mediante el software de análisis cualitativo Maxqda, que ha posibilitado un análisis más detallado, eficaz y profundo de los contenidos.

El guion de las entrevistas se ha estructurado en las siguientes secciones: (1) la percepción general del juego de apuestas *online*, que incluye sus características generales, la incidencia de la ludopatía, y la regulación y el control de esta actividad; (2) la percepción general del futuro de los juegos de apuestas *online*, que abarca la discusión entre lo que podría mejorar y empeorar, así como los problemas sociales concretos a medio plazo en esta actividad; (3) los grupos sociales más expuestos al juego de apuestas en el medio virtual, con especial atención a los adolescentes y a su iniciación en el juego; (4) la presencia en el futuro más próximo de “juego problemático”, así como las posibles tendencias hacia una cultura de “juego responsable”; (5) las responsabilidades de los diversos agentes sociales en esta materia, así como las posibles medidas o iniciativas de futuro, dirigidas a fomentar una actividad de juego socialmente sostenible.

Las preguntas del guion de las entrevistas son de dos tipos: de respuestas espontáneas o bien de respuestas sugeridas. Las primeras se plantean como preguntas abiertas, en las que los participantes se expresan sin haberles ofrecido propuestas de respuestas. Las segundas tienen como finalidad profundizar en las respuestas mostrando a las personas entrevistadas una batería de respuestas posibles sobre las que reflexionar. Así, se han diseñado cinco fichas de apoyo con respuestas sugeridas para abordar las cuestiones de los problemas que pueden darse en los próximos años.

El sistema de códigos se ha elaborado a partir de un proceso de doble sentido: el diseño hipotético inicial y su reelaboración atendiendo a las respuestas obtenidas por los participantes. Así, en un primer momento se ha elaborado un “mapa de diseño” en el cual, partiendo de los objetivos de la investigación, se han definido los conceptos clave o dimensiones de los objetivos, las categorías o indicadores de cada uno de estos conceptos, los códigos de los anteriores, así como su descripción o “memo”. Una vez comenzado el análisis de los contenidos, la estructura inicial se ha ido ajustando a las respuestas de los participantes atendiendo a la teoría fundamentada (Faggiolani, 2011; Martin y Turner, 1986; Strauss y Corbin, 1994).

Como enfoque de análisis del contenido se ha optado por el análisis del discurso. Con ello se recoge la posición que cada persona entrevistada manifiesta, pudiendo analizarse los discursos individuales, sus argumentos coherentes y los contradictorios, así como la interacción entre los mismos (Van Dijk, 2011; Calsamiglia y Tusón, 1999; Ten Have, 2007). Se trata, por tanto, del análisis de la subjetividad de los participantes, que se diferencia de los análisis en este campo de corte cuantitativo, y donde la percepción de los sujetos sobre las cuestiones planteadas puede coincidir o bien diferir de los datos objetivos.

A este respecto, y para facilitar la interpretación y presentación de los resultados, los perfiles de participantes se han agrupado en tres categorías atendiendo, por una parte, a su proximidad en la estructura social y, por otra, a la proximidad de las posturas y argumentos obtenidos en los resultados de la investigación. Se trata de las siguientes categorías: (1) *sociedad civil*, que incluye a familiares de afectados por el juego de apuestas, así como a las asociaciones que dirigen su actividad hacia esta cuestión; (2) *profesionales*, que comprende a los profesionales del sector sanitario, los reguladores o administración y los partidos políticos; (3) *sector del juego*, que incluye a las empresas u operadores, así como al sector de la publicidad, cuya actividad empresarial es el juego de apuestas *online*.

## 4. Resultados

### 4.1. Percepción general y preocupaciones actuales

El juego de apuestas *online* supone riesgo de adicción, en especial para los jóvenes, que juegan condicionados por la presión del grupo de amigos. Al menos, así lo afirman los profesionales de la salud entrevistados, que apuntan también como grupos de riesgo a las personas de la tercera edad y a los individuos que padecen predisposición a este tipo de adicción. El incremento de la ludopatía en esta modalidad del juego se asocia a factores tecnológicos (accesibilidad y anonimato), sociales (confusión entre ocio lúdico y apuestas) y, en general, a la aceptación social del juego en España, la escasa conciencia social sobre sus riesgos y los niveles elevados de tolerancia colectiva en torno a la ludopatía.

En el marco institucional, los profesionales (sanitarios, reguladores y políticos) llaman la atención sobre el escaso control de las administraciones competentes sobre esta actividad y sobre la insuficiencia de los recursos públicos para abordar la ludopatía. Los partidos políticos apuntan a la falta de voluntad política en este asunto. Los profesionales de la salud se refieren también a la falta de control en los hogares:

*Profesional de la salud:* en tu casa, en tres horas, puedes gastarte veinte mil euros o todo lo que tengas en la cuenta de tus padres, o en tu cuenta, o lo que quieras, ¿sabes?, sin ningún tipo de...

... a través de... de pagar dinero, de micro... de micropagos y esto es un problemón, porque cogen los chicos con la... el enlace a la... a la cuenta de crédito de los padres...

... o a la tarjeta de crédito y entonces son... no, que no es nada, tres euros, seis euros, quince euros, etcétera, para conseguir recompensas dentro del propio juego. Entonces, es una, es... primero, es una vía de entrada...

En los discursos de los partidos políticos y los publicistas aparecen como cuestiones relevantes los conflictos de intereses dentro de los propios partidos y la escasa atención que se presta a los informes científicos.

*Publicista:* irónicamente muchas de las empresas que están operando en el mercado punto es son editoriales de periódicos, con lo cual, te encuentras con una... con un contrasentido y decir ¡caray!

Tiene más que ver con el aspecto mediático, ¿no? resulta bastante triste que incluso partidos políticos con responsabilidad de gobierno, a la hora de criticar el tema del *online* no se han dado cuenta de que está regulado, que tiene una regulación...

*Partido político:* El Plan Autonómico de Drogadicción ni siquiera recoge la adicción al juego como una adicción específica. Hasta hace poco ni siquiera era considerada como tal en los ambientes médicos. Requiere mucha más atención de la que de hecho recibe, por ejemplo, en el Informe del Juego, elaborado por el Departamento de Justicia e Interior, del Gobierno autonómico.

Otro aspecto señalado, en este caso por los reguladores, es el de las disfunciones de competencias entre las Administraciones públicas para la regulación y control del juego de apuestas en el medio virtual. Así, la preocupación de los profesionales sanitarios se dirige hacia las recompensas o micropagos, que actúan como gancho para las apuestas y que hoy en día no están suficientemente regulados.

Es amplio el consenso entre el sector profesional sobre la insuficiente regulación y el control del juego de apuestas *online*. En cambio, los operadores del sector estiman que sí existe un marco regulatorio adecuado y también un control por parte de los reguladores, sobre todo en comparación con la situación de ilegalidad de hace algunos años en España. En este sentido, los operadores reconocen la necesidad de avanzar hacia una mejor regulación de la publicidad de esta actividad y de actuar sobre las “empresas irresponsables”.

Junto con las carencias del marco regulatorio mencionadas por buena parte de los participantes, los expertos afirman que el desarrollo de patologías o los perjuicios económicos en hogares e individuos son la peor cara del juego de apuestas *online*. También son preocupaciones generalizadas entre las asociaciones, la Administración y la industria del juego las siguientes: el acceso de los menores al juego, la escasa percepción social del riesgo y el empeoramiento de las personas que ya presentan un cuadro de adicción.

Se reconocen, no obstante, aspectos positivos de los juegos de azar a través del medio virtual, como su aliciente en tanto que actividad de socialización. Así lo defienden tanto reguladores como personal sanitario. Estos últimos mencionan también otros efectos positivos puntuales, como el desarrollo de ciertas habilidades en las personas mayores.

Los intereses económicos de la Administración por los ingresos que supone esta industria para las arcas públicas preocupan tanto a reguladores como a operadores, si bien por motivos distintos. En el primer caso, se justifica que los ingresos provenientes del sector pueden servir para financiar políticas públicas sociosanitarias, que incluyan la atención a personas con problemas de ludopatía. Por el contrario, la industria lamenta el discurso contradictorio de la Administración, pues cuestiona el juego de apuestas *online* a la vez que reconoce su importancia recaudatoria.

Finalmente, destacan las críticas a los deportistas y en sentido más amplio al ámbito deportivo con respecto al juego de apuestas *online* y sus consecuencias en los menores de edad. Estas críticas se centran en dos as-

pectos: el patrocinio de operadores de juegos de azar (con el riesgo que supone por su mayor influencia en los jóvenes, que son una de sus principales audiencias), y la tergiversación de la naturaleza del juego de azar con su vinculación al deporte como actividad social saludable.

La Tabla 2 muestra sintéticamente los acuerdos y desacuerdos entre los agentes sociales sobre los problemas que más les preocupan en relación con el juego, así como sobre su evolución probable y los cambios que cada uno de ellos estima necesarios.

Tabla 2. Percepción del juego de azar *online*. Consensos y disensos entre los agentes sociales

		Preocupación principal	¿Qué va a mejorar?	Problemas que se avecinan	Cambios necesarios
Sociedad civil	Familias	– Desarrollo de patologías y de perjuicios económicos en hogares e individuos.	– Concienciación social sobre los riesgos de las apuestas <i>online</i> .	– Patrocinio de operadores del juego y su influencia negativa en los menores de edad.	– Mayor implicación de la Administración en el control del juego.
	Asociaciones	– Falta de percepción social del riesgo de las apuestas <i>online</i> .	– Visibilidad social del juego de los menores de edad.	– Tendencia hacia una imagen social positiva del juego de apuestas <i>online</i> .	– Campañas de educación y prevención. – Presión social para conseguir el cambio legislativo.
Profesionales	Salud	– Bajo control de las administraciones competentes e insuficiencia de recursos públicos para abordar la ludopatía.	– Identificación de los jugadores y control de acceso en las plataformas del juego <i>online</i> .	– Rápido desarrollo y extensión de las ludopatías, también en adolescentes. – Cambio en los hábitos de ocio.	– Implementar el control de acceso al juego con mecanismos de detección de la identidad de los jugadores.
	Regulador	– Acceso de los menores a las apuestas y empeoramiento del estado de los jugadores problemáticos.	– Afrontar las barreras para el cambio social provenientes de los intereses económicos en torno a la industria del juego y la corrupción ligada a los amaños en eventos deportivos.	– Indefinición del término “juego responsable”.	– Mayor conciencia de la opinión pública sobre los riesgos del juego <i>online</i> . – Prevención de juego problemático.
	Partidos políticos	– Falta de voluntad política. – Regulación y control insuficiente del juego <i>online</i> .		– Falta de voluntad de las Administraciones públicas para implementar servicios sociosanitarios para jugadores problemáticos.	– Más recursos a las asociaciones y más protagonismo. – Dedicar parte de los beneficios del juego a paliar los costes sociales.
Sector	Operadores			– Mayor corrupción y amaño de encuentros deportivos.	
	Publicidad	– Discurso contradictorio de la Administración pública.	– Se tenderá a normalizar esta actividad, compatible con el juego presencial.	– Ineficacia de las iniciativas de sensibilización por la importancia de las nuevas tecnologías entre los jóvenes.	– Campañas de información y de concienciación

Fuente: elaboración propia.

#### 4.2. Evolución probable en el futuro próximo: ¿qué va a empeorar? ¿qué va a mejorar?

La tendencia a crecer de las apuestas del juego *online* en España, a la vez que la concienciación social en torno a sus posibles riesgos, es una idea que comparten el conjunto de participantes en este estudio.

Entre los participantes, es compartida la percepción de la creciente visibilización social de los riesgos del juego de apuestas *online* para los menores de edad. El mayor grado de sensibilidad colectiva hacia esta problemática también va a resultar en una mayor demanda social de cambios profundos en asuntos como la prevención. También, en el discurso de profesionales, familias y asociaciones se menciona la esperanza de superar las barreras para el cambio provenientes de los intereses económicos en torno a la industria del juego y a otros agentes relacionados, como las entidades deportivas.

El marco regulatorio de esta actividad es el principal ámbito que se considera puede mejorar en el futuro próximo; en particular, el ámbito de la publicidad, si bien desde las empresas que operan en el sector se muestran disconformes con cualquier forma de prohibición.

*Operador 1:* No olvidemos que el juego es un servicio que la sociedad demanda... me canso de repetirlo y más vale ofrecerlo de una forma, estructurada, de una forma garantizada, garantizando la seguridad a los jugadores, que no con prohibicionismos que a lo que llevan es al juego ilegal, como existe en Francia, como existe en Portugal, ¿no?

Junto a lo anterior, también los operadores, en sintonía con la posición de la Administración pública, opinan que los medios electrónicos pueden jugar un papel importante para avanzar en materia de control del juego de

apuestas por el medio virtual. En concreto, las familias y el sector de la salud ponen el énfasis en cuestiones como la identificación de los jugadores o el control de acceso en las plataformas del juego *online*.

Familias y operadores coinciden en la tendencia hacia una imagen social positiva del juego de apuestas *online*, si bien los operadores reconocen que esta actividad es fuente de rechazo para cierta parte de la población. Responsabilizan de este rechazo al comportamiento poco profesional de algunos jugadores (es decir, aquellos jugadores que no tienen experiencia ni conocimientos suficientes), que provocan problemas para sí mismos y dan mala imagen al sector.

En materia regulatoria e informativa, tanto las asociaciones de apoyo a las personas con problemas con el juego como los reguladores muestran posturas escépticas sobre su evolución en el medio plazo.

*Asociación:* Yo creo que uno de los grandes problemas es la no regulación. No que no la haya, sino que la regulación evolucione en función de lo que vaya surgiendo y, normalmente, las regulaciones van siempre, siempre por detrás, y cuando han surgido problemas y dificultades.

*Regulador:* ¿La tendencia? Desde luego si no hay una regulación adecuada en el punto que estamos actualmente, eh... yo creo que la tendencia va a evolucionar a un problema de salud, eh... de vida o precisamente a la... yo creo que actualmente tenemos una falta de información, en general, de los riesgos que puede generar este tipo de juegos y si realmente no se llega a establecer unos mecanismos más efectivos, una regulación en todos los ámbitos, pienso yo, que puede crear un problema de salud.

Finalmente, ante la percepción compartida, y antes mencionada, de que el juego de apuestas *online* tenderá a crecer en el corto y medio plazo, se dan dos posturas contrapuestas. Por una parte, desde la industria se argumenta que esta actividad tenderá a normalizarse y se hará compatible con el juego presencial (antes que sustituirlo). Por otra parte, los profesionales de la salud denuncian este rápido desarrollo como una “revolución” eficaz para generar ingresos para las empresas y pérdidas económicas para los jugadores.

### 4.3. Problemas específicos que pueden surgir

En los próximos años es en el ámbito sociofamiliar donde se van a dar problemas concretos relacionados con los juegos de apuestas a través del medio virtual. Así lo perciben el conjunto de participantes en este estudio, dándose una mayor variedad de posturas al preguntarse por las consecuencias de tipo económico (como el reparto de los ingresos entre las empresas y el Estado) y político o institucional (la falta de regulación apropiada) de esta actividad.

Así, las familias, junto con los reguladores, se muestran sensibles con el exceso de juego como un problema social emergente de salud pública. El conjunto de profesionales consultados (sanitarios, reguladores y políticos) coinciden en señalar la posibilidad de que se incrementen las patologías asociadas a esta actividad. En cambio, los operadores discrepan sobre ello. Además, desde la industria se defienden apelando a que el desarrollo de conductas problemáticas en torno a este tipo de apuestas es contrario a sus intereses, pues les genera una mala imagen.

En el espacio microsocioal, los conflictos incipientes en las relaciones interpersonales en los grupos primarios (familias y amistades más cercanas) son objeto de preocupación de las asociaciones y de los reguladores, idea con la que también están de acuerdo los publicistas.

*Entrevistador/a:* ¿Cree que va a haber más problemas familiares o personales, más conflictos... familiares?

*Familia:* Yo creo que sí porque un ludópata, pues... será que alguien esté solo, pero si tiene una familia, si tiene unas personas que conviven con él, pues la familia también padecerá una enfermedad similar al ludópata porque hace malvivir a la gente.

Un ludópata se desborda, se desmadra y entonces las consecuencias están en él mismo. Se arruinan económicamente y moralmente, él mismo, la pareja, la familia y, en resumen y en total, la sociedad.

Si no tiene un respaldo de la familia, difícilmente un amigo o una pareja puede aguantar lo que a veces se ha de aguantar, o sea, que no es soportable a veces. Has de querer mucho a la persona.

*Regulador:* ¿Familiares y personales? desde luego, sí, porque realmente el conflicto llega en casa; o sea, en un principio hacer una adicción sin sustancias puede pasar más desapercibido en el hogar. Evidentemente, el que es alcohólico, pues, puede oler, o el que consume algún tipo de sustancia, pues, tiene algún desgaste físico que puede ser más notable.

En el tema del juego, pues es más difícil detectarlo, vamos, bajo mi opinión, o lo que he podido ver, por eso, porque cuando, digamos, la familia se entera es cuando ya realmente hay un problema; empieza a haber robos en casa...

¿Con amistades? pues este tipo de problema lleva a un aislamiento, realmente, o sea, la persona se aísla de tal manera que solo piensa en jugar tanto sea máquinas o apuestas, y ya si hablamos de jugar *online*, evidentemente, hoy en día, prácticamente todo el mundo tenemos un móvil en el bolsillo.

Por otra parte, los reguladores añaden una llamada de atención sobre la corrupción que conduce a amaños de encuentros deportivos, como un asunto con tendencia al alza.

*Regulador.* Eh, yo creo; sí... aquí en estos momentos el fenómeno más importante, aunque no hay que minimizar los otros, está siendo todas las apuestas alrededor de las apuestas deportivas, y sobre todo alrededor del fútbol. Eh, yo creo que problemas dentro del propio deporte y tal, si siguen este, este auge de las apuestas, pues cada vez se darán más. El problema de amaño de partidos, no solo fútbol sino de otro tipo de partidos, eh...

Además, en opinión de los profesionales de la salud, es preocupante la lentitud con que se ha regulado este sector de actividad, y en especial, la publicidad. También les resulta preocupante la normalización social del juego de apuestas como una actividad más de ocio. Desde el ámbito político, se considera una necesidad dedicar parte de los beneficios de las empresas que operan en el sector a paliar los costes sociales que conllevan esta actividad. Los publicistas ponen el foco en la presión del *lobby* empresarial para influir sobre la regulación, a la vez que dudan de la imparcialidad del ente regulador, y en concreto de la Dirección General de Ordenación del Juego.

Finalmente, en el contexto económico, a juicio de asociaciones y profesionales, en el medio y largo plazo pueden darse conflictos asociados al reparto de los ingresos de esta industria entre las empresas y el Estado (por sus intereses recaudatorios). Esta percepción, que comparten también los operadores (pero no los publicistas), podría hacer dudar del compromiso de los entes públicos por mejorar el control y reducir los riesgos de esta actividad.

#### 4.4. Grupos sociales más vulnerables

Los adolescentes son el grupo social mencionado de manera espontánea, y con mayor grado de acuerdo entre los participantes en esta investigación, como vulnerables a medio y largo plazo, ante el juego de apuestas *online*. Así se afirma desde la sociedad civil y el sector de profesionales, que también mencionan a los jóvenes en su conjunto como grupo vulnerable. También las mujeres y las personas mayores son mencionadas por las asociaciones y sector sanitario como población de riesgo ante esta actividad.

Otra variable considerada relevante en este apartado es la clase social; destaca la mayor exposición a esta actividad de las clases medias-bajas o grupos sociales con dificultades económicas.

*Asociación.* Precisamente, jóvenes, adolescentes, clases sociales medias bajas; todo, y que el perfil del jugador *online* es más clase media alta. Pero está claro que, eh, la falta de recursos económicos... ya estamos viendo el tema de los menores, con lo cual yo no descarto el tema de las personas menores que, con el tiempo, serán jóvenes y mayores, y que si se inician en edades tempranas en el juego, nos vamos a encontrar con que vamos a tener jóvenes como los que estamos teniendo ahora...

De otra parte, los operadores insisten en que son los individuos que no tienen suficientes conocimientos sobre el juego los que en el futuro van a estar más expuestos a los efectos no deseados de las apuestas *online* y, con este argumento, rechazan la idea de que los adolescentes constituyan una categoría social más frágil o vulnerable.

Los motivos sugeridos que explican que los adolescentes comiencen a jugar son, por una parte, la facilidad de acceso y las webs de “juego gratis” y los bonos de bienvenida, unido a la falta de conciencia social sobre los riesgos de esta actividad: estos son los motivos mencionados, ante todo, entre la sociedad civil y el conjunto de profesionales consultados en este estudio. La posibilidad de ganar dinero y de jugar por placer o diversión son también indicados como motivos a tener en cuenta, si bien los profesionales de la salud no les dan a estos tanta importancia como a los anteriores. En cambio, tanto operadores como publicistas no consideran o bien dudan de que las características propias del medio virtual sean relevantes a la hora de que los adolescentes se inicien en esta actividad. No obstante, la diferencia entre ambos discursos es que los primeros (familias, asociaciones y profesionales de la salud) insisten en la influencia de la publicidad sobre los menores de edad, a la vez que ponen el énfasis en la importancia de las relaciones interpersonales dentro del círculo más cercano de amistades.

#### 4.5. ¿Vamos hacia un juego más problemático o más responsable?

En los próximos años va a aumentar el juego problemático entre los adolescentes, es decir, aquel que puede crear adicción, o que necesitaría de atención médica y social específica para prevenir o paliar sus consecuencias negativas. Así lo perciben los actores de la sociedad civil y la mayor parte de los profesionales consultados en este estudio, si bien los partidos políticos se muestran prudentes sobre esta tendencia.

Los operadores, por su parte, argumentan que, además de no haber datos objetivos que indiquen una mayor incidencia del juego problemático entre la población más joven, durante los próximos años este no variará como consecuencia del medio virtual y las nuevas tecnologías. En consecuencia, sostienen que el canal *online* no va a generar una mayor incidencia de juego problemático en un futuro próximo, y se mantendrá al mismo nivel que el propio del juego presencial.



La reflexión en torno a los factores que facilitarán en el futuro más cercano la aparición del juego problemático entre los adolescentes genera un consenso amplio entre los participantes en esta investigación. Así, se refieren a: (1) los factores relacionados con la tecnología, como la adicción que generan las apps y las webs de juegos de azar o la facilidad de acceso anónimo y en soledad; (2) la influencia de la publicidad (en tanto que repetitiva, agresiva y dirigida a los adolescentes); (3) los psicológicos o madurativos, como la falta de equilibrio personal, la atracción hacia actividades de riesgo propia de adolescencia (aspecto este sobre el que discrepan las familias) y la práctica de otras conductas de riesgo (como el consumo de tabaco, alcohol o drogas); (4) los educativos y familiares, como el bajo rendimiento académico, la relación problemática o distante con los padres (si bien ambos puestos en duda por los reguladores como aspectos relevantes), y la falta de alternativas de ocio entre los jóvenes.

*Asociación.* Yo siempre, cuando... siempre digo que uno de los factores para que aparezca una adicción, como es el juego, eh... muchas veces se debe a una trilogía. Es, ah... ¿qué hago? No lo sé. ¿Dónde voy? No lo sé. ¿Con quién voy? No lo sé. Y ese es uno de los grandes factores de aparición de adicciones, en este caso, del juego. Sí, evidentemente, si no tenemos conductas de ocio alternativas, el juego puede aparecer como una luz.

Con todo, las empresas que operan en el sector del juego no consideran especialmente importantes los factores relacionados con la tecnología y la publicidad, ni los de tipo educativo o familiar, ni la tendencia hacia el riesgo de los adolescentes. Por el contrario, subrayan las dificultades de tipo psicológico de los individuos para mantener una actividad de juego equilibrada. En cambio, las asociaciones consultadas en esta investigación mencionan otros factores de riesgo, como las recompensas psicológicas asociadas a los juegos de azar en el medio virtual como, por ejemplo, la atracción de poder ganar dinero o la sensación falsa de control por parte de los jugadores. Los reguladores añaden lo seductivo que puede resultar apostar sobre cualquier cosa.

Operadores y familias realizan un pronóstico opuesto ante la posibilidad de cambio social en los próximos años hacia la cultura del juego responsable, mostrando optimismo los primeros y pesimismo los segundos; el resto de participantes consultados se muestran indecisos. Los principales pilares que sustentan el optimismo en el futuro desarrollo del juego responsable son: la mayor implicación de la Administración en el control del juego, la progresiva concienciación de los operadores y, también, en opinión de operadores y publicistas, la falta de fundamento para la alarma social que se da en torno al juego de apuestas *online*, junto con la responsabilidad individual de los jugadores. Operadores y publicistas tienden, así, a equiparar el juego de apuestas *online* con cualquier otro producto de consumo.

*Operador 1.* A mí me gusta la palabra juego responsable para empezar, eh... porque es el jugador el responsable o la jugadora... no es el juego, el juego es un producto, como una aspirina o, o... como un entrecot... es un jueguecillo. Y uno se puede comer tres entrecots y no te hace mal, y uno no se puede tomar tres aspirinas y hacer una perforación de estómago...

Por su parte, los principales motivos para el pesimismo ante la evolución del juego responsable son la falta de confianza en las empresas que operan en el sector, junto con las dificultades para saber cuál va a ser la actitud de estas y de las Administraciones públicas para la regulación y el control del juego entre los jóvenes. A estos se añade la indefinición propia del término “juego responsable”, que hace difícil una prospectiva sobre la evolución de la conciencia social en esta temática.

#### **4.6. Cambios necesarios y medidas propuestas**

La percepción de los participantes sobre la regulación del juego *online* se desagrega en dos visiones contrapuestas. Por una parte, los operadores consideran que no hará falta ampliar el marco legislativo actual y, de hacerse, será necesario desarrollarlo de manera consensuada, teniendo en cuenta la opinión de las empresas del sector. Argumentan que el Estado no tiene que controlarlo todo. Por otra parte, la sociedad civil y los profesionales comparten la necesidad de seguir avanzando en materia normativa del juego; si bien, a la vez, manifiestan su escepticismo sobre la eficacia de los organismos de control.

Para prevenir las consecuencias negativas del juego *online* sobre los menores, las medidas que reciben una mayor aceptación son: (1) respetar la regulación de la publicidad, por ejemplo, del horario infantil o de la promoción por personajes famosos (ambas mencionadas por las familias, los profesionales de la salud y partidos políticos); (2) combatir la ludopatía mediante la habilitación de enlaces y teléfonos de ayuda dirigidos a las personas con problemas de adicción al juego, así como con campañas de concienciación (así lo indican los partidos políticos, y también operadores y publicistas).

La primera de estas medidas, sobre la normativa en materia publicitaria, se demanda desde la sociedad civil. Los reguladores y operadores ven esta medida con escepticismo, pues suponen falta de voluntad de los publicistas para el cambio. Sin embargo, estos últimos sí consideran la conveniencia de respetar los horarios y evitar anuncios antes, durante y después de eventos deportivos susceptibles de ser vistos por los jóvenes.

El compromiso de abordar la ludopatía mediante la activación de canales de ayuda y concienciación, por parte de los operadores hacia los jugadores, es vista con cierto recelo entre los actores de la sociedad civil consultados. Ello se debe ante todo a su falta de confianza en las empresas del sector del juego para que cambien por decisión propia, poniendo así en duda su voluntad real para actuar con responsabilidad.

La percepción de que en los próximos años se van a modificar las app o las webs del juego para desincentivar el juego compulsivo con medidas como, por ejemplo, imponer pausas obligatorias entre jugadas o limitar las cantidades apostadas y las pérdidas económicas, se encuentra ante todo presente entre las familias. Sin embargo, desde la industria del juego no se cree en la eficacia de este tipo de decisiones, y se prefiere la opción de informar antes que la de prohibir.

Finalmente, ante la posibilidad de impedir de manera eficaz la participación de los menores de edad, por ejemplo, mediante el acceso a las plataformas del juego por reconocimiento facial, u otros mecanismos de detección de la identidad de los jugadores, las asociaciones, los profesionales de la salud y los partidos políticos entienden que es una opción interesante, que debería incorporarse a la regulación de la actividad, si bien manifiestan sus reservas en cuanto a la voluntad del regulador para llevarla a cabo.

El desarrollo en los próximos años de una normativa dirigida a restringir el acceso a los menores a los juegos de apuestas *online* es una necesidad ampliamente compartida entre los participantes en esta investigación. Para que ello sea posible, se estima preciso que la iniciativa vaya acompañada de campañas de educación y prevención en torno a esta actividad, generando la suficiente sensibilización social para inducir cambios legislativos, así como la colaboración conjunta entre los distintos actores sociales.

Con todo, el impulso en los próximos años de campañas de información sobre los riesgos asociados a los juegos de azar genera dudas entre las asociaciones y los profesionales, posición a la que se unen los publicistas, ante todo por la falta de conciencia y voluntad que se atribuyen a las instituciones públicas para implementarlas.

En el estudio también se ha preguntado por la percepción sobre el desarrollo de servicios sociosanitarios para “jugadores problemáticos” o con dificultades con el juego de apuestas *online*. Desde la sociedad civil y el grupo de profesionales participantes en este estudio, si bien se reconoce que ya existen algunos servicios, indican que son necesarias unidades específicas de atención a la ludopatía, centros más cercanos a la población, y más medios para ofrecer estos servicios con garantías. En este sentido, las asociaciones implicadas en la lucha contra la ludopatía y los partidos políticos cuestionan la voluntad de las Administraciones públicas para implementar este tipo de medidas, argumentando que su apatía o su prioridad por dar una buena imagen social ante esta problemática se antepone a la decisión efectiva de abordarla.

La posibilidad de una mayor conciencia en los próximos años de la opinión pública hacia los riesgos que conlleva el juego de apuestas *online* está más presente entre las asociaciones, los profesionales de la salud y los reguladores. Por el contrario, muestran menos optimismo operadores y publicistas en relación con las iniciativas dirigidas a generar sensibilidad social hacia los juegos de azar y sus riesgos, dada la centralidad que ocupan las nuevas tecnologías en la socialización de los jóvenes.

La posibilidad de que en el medio plazo las escuelas organicen actividades de prevención del juego de apuestas *online* se percibe como realista entre el conjunto de los entrevistados, siempre que los centros educativos cuenten con más información sobre esta problemática y medios específicos para su prevención.

La necesidad de aportar más recursos y otorgar protagonismo a las asociaciones para abordar el juego de apuestas *online* entre los menores de edad es otra de las iniciativas señaladas por los participantes en esta investigación, incluidos los operadores del sector del juego. Desde las asociaciones se lamentan de la invisibilidad social de la labor que realizan, a la vez que reconocen que esta puede variar en calidad e incidencia según qué organizaciones las lleven a cabo.

Finalmente, los participantes en el estudio, con la excepción de los partidos políticos, comparten la opinión de que los medios de comunicación pueden colaborar en el fomento de una cultura del juego responsable, pues son cada vez más conscientes de la problemática que conlleva.

## 5. Conclusiones

El debate social en España sobre los juegos de apuestas *online* y sus riesgos se ha intensificado, entre otros factores, por la introducción progresiva de diversas formas de regulación normativa. Mediante procesos de deliberación pública, el asunto ha pasado de la invisibilidad propia del espacio privado de los hogares, a la exposición pública, como un problema social, con el foco puesto en las Administraciones públicas, los partidos políticos y empresas del sector del juego.

En la presente investigación se han recogido las posiciones y discursos de los principales actores sociales implicados en el campo de los juegos de apuestas *online*, su evolución próxima y su impacto probable sobre los menores de edad. Las posiciones más críticas con esta actividad provienen de quienes cuentan con experiencia directa de las consecuencias negativas del juego de apuestas, como la ludopatía. Son los familiares afectados por las consecuencias del juego problemático y las asociaciones los que luchan en esta causa, junto

con el personal sanitario (Chóliz, 2016; Chóliz y Lamas, 2017; Jiménez-Murcia *et al.*, 2014; Jiménez-Murcia *et al.*, 2017).

A partir del análisis realizado, y en el marco del debate social sobre el tema, hemos identificado un conjunto de dilemas a los que se enfrenta la sociedad en el presente y en futuro más próximo (Guerrero-Solé *et al.*, 2017; Hernández, 2020; Injuve, 2019). Así, las Administraciones públicas y las fuerzas políticas afrontan el reto de buscar el equilibrio entre las consideraciones económicas (como la importante cantidad recaudada mediante impuestos que aporta este sector), las posibles consecuencias sociales en materia de salud pública y el respeto a la libertad ciudadana y de empresa. También han de tener en cuenta la posible pérdida del empleo que crea esta actividad, no tanto de manera directa, por desarrollarse en el medio virtual, como en sectores periféricos, por ejemplo, el *marketing* y la publicidad. Igualmente, tal y como aparece en los discursos analizados en esta investigación, reguladores y partidos políticos se encuentran ante el desafío de los intereses no solo de la industria del juego, sino también de otros sectores con importante peso socioeconómico, como los clubs deportivos o los medios de comunicación.

Por su parte, los operadores de la industria del juego abordan el auge del sector con precauciones ante un posible crecimiento de la incidencia del “juego patológico”, que pudiera alimentar un mayor rechazo social hacia esta actividad y mermar su reputación y su imagen social. En este sentido, como se ha podido recoger en los discursos de entrevistas realizadas en este estudio, las empresas del sector del juego buscan normalizar los juegos de azar *online*, tratándolos como cualquier otro producto de consumo. Con ello, trasladan los posibles problemas a la responsabilidad individual de los jugadores, antes que considerarlos como un asunto de interés público. Responsabilizan al conjunto de actores sociales (de la sociedad civil, profesionales o incluso el sector de la publicidad) de fomentar un discurso negativo hacia el juego; y alertan del posible crecimiento del juego ilegal si se regula en exceso su actividad.

La cuestión del juego de apuestas *online* y sus posibles riesgos se encuentra en las agendas sociales e institucionales no solo de España, sino de otros países del entorno europeo. En este contexto, se han acuñado términos como “juego responsable” o “juego socialmente sostenible”, cuyo contenido está aún por determinar en la teoría y, sobre todo, en la práctica. El debate social, junto con la investigación académica, puede contribuir a dar contenido a esta terminología y a su traducción empírica, distanciándola de la vaguedad e imprecisión que dificulta la definición e implantación de políticas adecuadas y eficaces.

Las medidas a adoptar en los próximos años dirigidas a prevenir y paliar las consecuencias negativas del juego de apuestas *online* deberán diseñarse en el marco de estrategias de carácter integral, a medio y largo plazo, en las que la regulación del juego vaya acompañada de propuestas de información, concienciación, formación y capacitación, a partir de procesos de deliberación y participación pública, tratando de encontrar el mayor consenso social posible entre los actores sociales implicados. Este estudio proporciona información sobre los consensos y disensos entre los agentes sociales más cercanos al problema, información necesaria y oportuna para promover futuros acuerdos sociales y políticos.

El presente estudio tiene las limitaciones propias del tipo de investigación con que se ha llevado a cabo. Entre estas se encuentra el tamaño de la muestra que, aun cuando ha permitido identificar las claves de la discusión social en torno a los juegos de azar *online* y los menores, en nuestro país, se podría haber beneficiado de un mayor número de participantes y así haber indagado con mayor amplitud en cada uno de los agentes sociales escogidos, añadiendo algunas entrevistas a perfiles concretos, como el entorno familiar de las personas afectadas por el juego *online*, los/as usuarios/as de esta modalidad de juego, los/as profesionales del *marketing* o representantes de la política. Asimismo, si bien durante el periodo de tiempo que se ha realizado el trabajo de campo no ha tenido lugar ningún evento que a nuestro juicio haya irrumpido de manera notable en las opiniones recogidas, el proceso de recogida de información primaria, al dilatarse durante unos meses, ha implicado una cierta variedad del contexto informativo, de los datos y opiniones recogidos en los medios de comunicación, que han podido influir de manera diferente sobre las respuestas de nuestros informantes.

## 6. Bibliografía

- Autocontrol (2012): *Código de Conducta sobre Comunicaciones Comerciales de las Actividades de Juego*. Disponible en: <https://www.autocontrol.es/wp-content/uploads/2020/01/anexo-i-nueva-version-codigo-de-juego.pdf> [Consulta: 10 de febrero de 2022]
- Brunelle, N., D. Leclerc, M. Cousineau, M. Dufour, A. Gendron e I. Martin, I. (2012): “Internet gambling, substance use, and delinquent behavior: An adolescent deviant behavior involvement pattern”, *Psychology of addictive behaviors*, 26(2), pp. 364-370. DOI: <https://doi.org/10.1037/a0027079>
- Buil, P., M. Solé Moratilla y P. García Ruiz (2015): “Online Gambling Advertising Regulations in Spain. A Study on the Protection of Minors”, *Adicciones*, 27, pp. 198-204. DOI: <https://pdfs.semanticscholar.org/0da8/a6b67c33d1473603922906819ff3149dcaf7.pdf>
- Calado, F., J. Alexandre y M.D. Griffiths (2017): “Prevalence of Adolescent Problem Gambling: A Systematic Review of Recent Research”, *Journal of Gambling Studies*, 22(2), pp. 397-424. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10899-016-9627-5>
- Carbonell, E. e I. Montiel, eds. (2013): *El juego de azar online en los nativos digitales*, Valencia, Tirant Humanidades.

- Calsamiglia, H. y A. Tusón (1999): *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona, Ariel.
- Cases Méndez, J. I., J. A. Gómez Yañez, C. Lalanda y G. Gusano (2018): *Percepción social sobre el juego de azar en España (IX)*, Instituto de Política y Gobernanza, Universidad Carlos III.
- Chóliz, M. (2016): “The challenge of *online* gambling: the effect of legalization on the increase in *online* gambling addiction”, *Journal of Gambling Studies*, 32(2), pp. 749-756. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10899-015-9558-6>
- Chóliz, M. y J. Lamas (2017): “¿Hagan juego, menores! Frecuencia de juego en menores de edad y su relación con indicadores de adicción al juego”, *Revista Española de Drogodependencias*, 42(1), pp. 34-47.
- Comisión Europea (2014): *Recomendación relativa a principios para la protección de los consumidores y los usuarios de servicios de juego online y la prevención del juego online entre los menores*. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reco/2014/478/oj> [Consulta: 10 de febrero de 2022]
- Cosenza, M. y G. Nigro (2015): “Wagering the future: Cognitive distortions, impulsivity, delay discounting, and time perspective in adolescent gambling”, *Journal of Adolescence*, 45, pp. 56-66. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2015.08.015>
- Derevensky, J. L. (2012): *Teen gambling: Understanding a growing epidemic*, Londres, Rowman & Littlefield Publishers.
- Derevensky, J. L., y Gilbeau, L. (2015): “Adolescent Gambling: Twenty-five Years of Research”, *Canadian Journal of Addiction*, 6(2), pp. 4-12.
- DGOJ (2017): *Estudio y análisis de los factores de riesgo del trastorno de juego en población clínica española*. Disponible en: <https://www.ordenacionjuego.es/es/estudio-prevalencia> [Consulta: 10 de febrero de 2022]
- DGOJ (2018): *Análisis del perfil del jugador online*. Disponible en: <https://www.ordenacionjuego.es/es/informe-jugador-online> [Consulta: 10 de febrero de 2022]
- DGOJ (2020): *Datos del Mercado Español de Juego*. Disponible en: <https://www.ordenacionjuego.es/es/mercado-juego-online-estatal> [Consulta: 10 de febrero de 2022]
- DGOJ (2021): *Mercado de Juego online estatal 2020*. Disponible en: <https://www.ordenacionjuego.es/es/mercado-juego-online-estatal> [Consulta: 10 de febrero de 2022]
- DGOJ (2021): *Análisis del perfil del jugador online 2020*. Disponible en: <https://www.ordenacionjuego.es/es/informe-jugador-online> [Consulta: 10 de febrero de 2022]
- ESPAD (2015): *Results from the European school survey project on alcohol and other drugs*. [http://www.emcdda.europa.eu/publications/joint-publications/emcdda-espad-report\\_en](http://www.emcdda.europa.eu/publications/joint-publications/emcdda-espad-report_en) [Consulta: 10 de febrero de 2022]
- ESPAD (2019): *Results from the European school survey project on alcohol and other drugs*. <http://www.espad.org/espad-report-2019> [Consulta: 10 de febrero de 2022]
- ESTUDES (2018): *Encuesta sobre el uso de drogas en Enseñanzas Secundarias en España*. Ministerio de Sanidad. Disponible en: [http://www.pnsd.mscbs.gob.es/profesionales/sistemasInformacion/sistemaInformacion/encuestas\\_ESTUDES.htm](http://www.pnsd.mscbs.gob.es/profesionales/sistemasInformacion/sistemaInformacion/encuestas_ESTUDES.htm) [Consulta: 10 de febrero de 2022]
- Faggiolani, C. (2011): “Perceived identity: Applying grounded theory in libraries”, *JLIS*, 2 (1). DOI: 10.4403/jlis.it-4592
- Gómez Yañez, J. A., J. Cases Méndez, C. Lalanda y G. Gusano (2017): *Percepción social sobre el juego de azar en España (VIII)*, Instituto de Política y Gobernanza, Universidad Carlos III.
- Granero, R., E. Penelo, R. Stinchfield, F. Fernández-Aranda, L. Savvidou, F. Fröberg, N. Aymamí, M. Gómez-Peña, M. Pérez-Serrano, A. del Pino-Gutierrez, J. Menchón y S. Jiménez-Murcia (2014): “Is pathological gambling moderated by age?”, *Journal of Gambling Studies*, 30(2), pp. 475-492. DOI 10.1007/s10899-013-9369-6
- Griffiths, M. y L. Parke (2010): “Adolescent gambling on the Internet: A review”. *International Journal of Adolescent Medicine and Health*, 22(1), pp. 59-75.
- Guerrero-Solé, F., H. Lopez-Gonzalez y M.D. Griffiths (2017): “Online gambling advertising and the third-person effect: A pilot study”, *International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning*, 7(2), pp. 15-30. DOI: 10.4018/IJCBPL.2017040102
- Hernández Ruiz, A. (2020): “La protección al consumidor en las webs de juego *online* de los operadores con licencia en España”, *Adicciones*, 32(3), pp. 216-224. <http://adicciones.es/index.php/adicciones/article/view/1262/1051>
- INJUVE (2019): *Juventud y juegos de azar. Una visión general del juego en los jóvenes*. Disponible en: [http://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/06/juventud\\_y\\_juegos\\_de\\_azar.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/06/juventud_y_juegos_de_azar.pdf) [Consulta: 10 de febrero de 2022]
- Jiménez-Murcia, S., F. Fernández-Aranda, R. Granero y J.M. Menchón (2014): “Gambling in Spain: update on experience, research and policy”, *Addiction*, 109(10), pp. 1595-1601. DOI: <https://doi.org/10.1111/add.12232>
- Jiménez-Murcia, S., J. Tremblay, R. Stinchfield, R. Granero, F. Fernández-Aranda, G. Mestre-Bach y N. Aymamí (2017): “The involvement of a concerned significant other in gambling disorder treatment outcome”, *Journal of Gambling Studies*, 33(3), pp. 937-953. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10899-016-9657-z>
- Kuss, D. y M.D. Griffiths (2012): “Internet gaming addiction: A systematic review of empirical research”, *International Journal of Mental Health and Addiction*, 10(2), pp. 278-296. <https://link.springer.com/article/10.1007%252Fs11469-011-9318-5>
- Labrador, F. J., y M. Vallejo-Achón (2019): “Prevalence and Characteristics of Sports Betting in a Population of Young Students in Madrid”, *Journal of Gambling Studies*, 36, pp. 297-318. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10899-019-09863-y>
- Lamont, M., N. Hing y S. Gainsbury (2011): “Gambling on sport sponsorship: A conceptual framework for research and regulatory review”, *Sport Management Review*, 14, pp. 247-257. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.smr.2011.04.004>
- Mañas-Viniegra, L. (2018): “La autorregulación de las marcas de juegos de azar *online* a través de su publicidad en televisión”, *Methaodos. Revista de ciencias sociales*, 6(1), pp. 16-37. DOI: <https://doi.org/10.17502/m.rcs.v6i1.210>
- Martin, P. Y. y B.A. Turner (1986): “Grounded theory and organizational research”, *The journal of applied behavioral science*, 22(2), pp. 141-157. DOI: <https://doi.org/10.1177/002188638602200207>
- Megías Quirós, I. (2020) *Jóvenes, juegos de azar y apuestas. Una aproximación cualitativa*, Madrid, FAD.
- Messerlian, C., J.L. Derevensky y R. Gupta (2005): “Youth gambling problems: a public health perspective”, *Health Promotion International*, 20(1), pp. 69-79. DOI: <https://doi.org/10.1093/heapro/dah509>
- Morera Hernández, C. (2020): “La publicidad televisiva sobre el juego *online*: narrativas y estrategias”, *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 85, pp. 8-30.

- Parrado-González, A. y J.C. León-Jariego (2020): "Exposure to gambling advertising and adolescent gambling behaviour. Moderating effects of perceived family support", *International Gambling Studies*, 20(2), pp. 214-230. DOI: [10.1080/14459795.2020.1712737](https://doi.org/10.1080/14459795.2020.1712737)
- Strauss, A., y Corbin, J. (1994): "Grounded theory methodology", *Handbook of qualitative research*, 17, pp. 273-85.
- Ten Have, P. (2007): *Doing conversation analysis*, Londres, Sage.
- Van Dijk, T. A., ed. (2011): *Discourse studies: A multidisciplinary introduction*, Londres, Sage.
- Volberg, R. A., R. Gupta, M.D. Griffiths, D.T. Olason y P. Delfabbro (2010): "An international perspective on youth gambling prevalence studies", *International Journal of Adolescent Medicine and Health*, 22(1), pp. 3-38.

