



Bogotá D.C., 10 de diciembre de 2021

Doctor  
**CESAR AUGUSTO VALENCIA GALIANO**  
Presidente  
**COLJUEGOS**  
Ciudad

**Asunto: OBSERVACIONES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN "POR MEDIO DE LA  
CUAL SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS EN MATERIA DE  
JUEGO RESPONSABLE"**

Respetado doctor Valencia:

En mi calidad de presidente de la FEDERACIÓN COLOMBIANA DE EMPRESARIOS DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR -FECOLJUEGOS-, me permito presentar observaciones al proyecto de resolución por el cual se establecen los lineamientos en materia de juego responsable, en los siguientes términos:

La federación ve de manera positiva que desde la entidad se promueva el fortalecimiento del juego responsable, asunto que, si bien ha sido un tema de autorregulación por los operadores, es necesario que Coljuegos participe, promueva y se comprometa con ella.

Sin embargo, en la lectura que se hace del proyecto de resolución, la entidad establece obligaciones que a nuestro juicio están por fuera del alcance de los mismos operadores, tal y como indicaremos más adelante.

## **OBSERVACIONES**

*ARTÍCULO 5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL JUEGO RESPONSABLE. Los objetivos específicos del Juego Responsable en Colombia son:*

- 1. Informar y educar a la ciudadanía sobre la importancia del juego responsable*
- 2. Proteger y prevenir a la población jugadora y no jugadora del juego sin control.*
- 3. Brindar herramientas de orientación a los jugadores en caso de presentar un uso inadecuado del juego y*
- 4. Consolidar herramientas de apoyo para las personas que presenten problemas con el juego sin control*



Del contenido del proyecto acto administrativo objeto de discusión, se establecen unas obligaciones para los operadores que podrían generar un riesgo posterior de acciones de responsabilidad civil por parte de los jugadores argumentando que no se tomaron todas las acciones tendientes a prevenir y proteger a los jugadores. En la resolución debe quedar claro que las medidas son prevención y de información. Pero no de gestión. La decisión de someterse a un mecanismo de control al juego es del jugador y el resultado del proceso no es de la órbita del operador.

Eliminar el numeral 4. La consolidación de herramientas de apoyo es una obligación de resultado. Lo que se requiere es que se cumpla con el deber de información, más allá de esto es comprometer la responsabilidad del operador frente a decisiones y procesos de rehabilitación que están por fuera del conocimiento y experticia del operador.

*Artículo 6. Definiciones:*

***“Autoexclusión: Proceso voluntario en el que las personas se pueden excluir del sitio de juego o de áreas específicas del mismo. Se trata de una técnica de autoayuda y autocontrol que permite tomarse un descanso y evaluar las posibles consecuencias derivadas de sus patrones de comportamiento frente al juego”***

La “exclusión” del juego o del acceso a él, tiene dos fuentes: (i) el jugador y (ii) Los familiares o terceros. En este sentido, es importante incluir dentro de las definiciones o en la reglamentación estas dos posibilidades, que son reconocidas y que tienen por finalidad proteger al jugador que tiene patrones de juego que afectan su salud y su capacidad de autodeterminación.

Cuando la fuente es el jugador, se entiende que estamos frente a una “autoexclusión” que es finalmente el resultado de la expresión de la voluntad del jugador de determinar a partir de su comportamiento de juego y del reconocimiento de la imposibilidad de controlar el mismo, la necesidad de limitar o impedir el acceso a esta actividad. La finalidad de esta, es subjetiva, y no hace parte de la definición.

En cuanto a la otra fuente, que es la originada por terceros o familiares, es el reconocimiento por parte de terceros de la incapacidad o imposibilidad del jugador de controlar su voluntad frente a las sensaciones de placer que genera el juego y que genera un riesgo para su salud mental y económica.

En el caso de los operadores de juegos por internet, los operadores cuentan con un programa de juego responsable que les permite a los jugadores autoexcluirse. Sin embargo, para que la exclusión se haga por parte de terceros, debe hacerse a través de un formulario en la página web, el cual se



debe diseñar e implementar, así como adicionar el procedimiento en el programa de juego responsable que hoy tienen los operadores por internet.

En este sentido, sugerimos las siguientes definiciones:

Autoexclusión: “Proceso en el que el jugador de manera voluntaria y libre solicita se le restrinja el acceso a los sitios de juego físico, tratándose de juegos localizados, o el juego o tipos de juegos que solicite expresamente el jugador en el caso de los juegos por internet, aceptando de manera expresa que esta decisión implica la prohibición de jugar en sitios físicos o por internet”.

Exclusión por parte de terceros, familiares “*Medida temporal y preventiva de exclusión que adelantan familiares o terceros para la restricción de acceso a salas de juego por parte del jugador. Este proceso, implica la certificación médica y el inicio ante la jurisdicción ordinaria del proceso de interdicción por disipación*”

*“ARTÍCULO 8. ETAPAS DEL JUEGO RESPONSABLE. (...)*

*1. Etapa de Implementación. Los operadores implementarán las acciones definidas por Coljuegos encaminadas a la promoción del juego responsable como una forma de entretenimiento y esparcimiento, a proveer mecanismos de autocontrol al jugador, orientados a la prevención de problemas que los consumidores presenten con el juego sin control o tengan un alto riesgo de padecerlos y a **consolidar una red de apoyo a los posibles afectados por el juego sin control**”* (Negrilla fuera de texto)

Solicitamos eliminar el aparte resaltado. La consolidación de una red de apoyo establecida como una obligación que es verificable a los 6 meses de entrada en vigencia la resolución objeto de revisión, pone a los operadores al servicio de los centros de rehabilitación que son claros opositores del juego como entretenimiento; “consolidar” implica firmeza y solidez, y esto requiere tiempo, conocimiento y recursos económicos.

Entendemos que se requieren acciones concretas, pero la obligación del operador es de medio, y se cumple con informar y comunicar a los jugadores de centros de asistencia (direcciones, líneas de atención, etc.) y a los que el jugador o sus familiares de manera voluntaria y libre decidan asistir. No es necesario contar con una relación jurídica o económica con algún centro de ayuda.

Es por esto por lo que solicitamos eliminar la obligación de consolidar la red de apoyo, toda vez que sería muy dispendioso para el operador tener que implementar y ejecutar todo un programa de juego responsable y, además, tener que hacer parte de la red de apoyo de cada posible jugador que pueda



tener problemas con la ludopatía. Y limitar la obligación únicamente al deber información, capacitación.

### **ARTÍCULO 9. ELEMENTOS (...)**

**2. Acciones de Autocuidado:** *Se enfocan en suministrar herramientas dirigidas a los jugadores de juegos de suerte y azar, que les permita tomar decisiones informadas. Estas herramientas son las siguientes (...)*

**c) Registro Autoexcluidos:** *Es el registro que consigna la información de las personas autoexcluidas a través del formato, se establece como una herramienta para conocer, controlar, procesar y brindar una herramienta de verificación a todos los operadores y a Coljuegos.*

Para los juegos localizados, se solicita aclarar:

1. ¿Este será un registro General de toda actividad y del Casino donde se registre?, de una empresa de JSA?
2. ¿O en cada uno de los casinos del país?

Se reitera la observación realizada en este en el literal f) del artículo 11. Se solicita ser más claro con el tema de este registro, el procedimiento y como se informa del mismo a la entidad. Así mismo, esta es una transferencia de datos que requiere autorización expresa del jugador.

Para el caso de los juegos operados por internet, es preciso recordar que uno de los componentes de la unidad central de juego que hace parte del sistema técnico del juego ya contempla esa base de autoexcluidos y la entidad eventualmente podría acceder a la misma.

**3. Acciones de Apoyo a los Afectados:** *las que se adelantan a través de esquemas de alianzas y redes de servicios con el fin de construir una red de ayuda a los jugadores que presenten síntomas de juego sin control, para que así puedan acceder a los servicios de atención profesional. De estas acciones se deberá dejar constancia en el informe de seguimiento al programa de juego responsable que presentarán los operadores a Coljuegos*

Establecer la obligación de realizar alianzas y redes de servicios de apoyo a los jugadores, consideramos excede el objeto mismo del contrato de concesión y de la actividad propia de los operadores. Entendemos que es importante que el jugador esté informado no solo del juego sino de



los diferentes centros de apoyo con los que cuenta, cuando existe una falta de control sobre el juego, a donde acudir, cómo hacerlo. Pero establecer la obligación de contar con una red de apoyo, implica erogaciones económicas (profesionales, costos de alianzas, entre otros).

La obligación se debe enmarcar en un deber de informar, educar, y proporcionar mecanismos prácticos de autoexclusión.

Adicionalmente, para los juegos localizados que están ubicados en un 70% de los municipios de Colombia, el cumplimiento de la obligación tal y como está establecida, genera un costo importante, pues requerirá una red que abarque los municipios de operación, hacer seguimiento no solo de gestión sino de impacto. Aunado a lo anterior, de acuerdo con la resolución Coljuegos podría imponer cambios, o sugerir alternativas que incrementen costos adicionales.

Se reitera que la DECISIÓN de acceder a los centros de apoyo o a solicitar ayuda y a recibirla es exclusivamente del ámbito personal del jugador, por lo que el deber de los concesionarios no puede ser sino de comunicación, educación e información, más no de seguimiento y de gestión.

Por lo anterior, se solicita que el numeral 3 del artículo 9 se modifique así:

*3. Acciones de Apoyo a los Afectados: Corresponde al deber de información y comunicación a los jugadores que presenten síntomas de juego sin control, de los centros de apoyo que prestan servicios de atención profesional.*

#### **ARTÍCULO 10. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN**

(..)

***Copia del manual deberá ser enviado a Coljuegos, respecto del cual la entidad se reserva la facultad de efectuar revisiones y solicitar ajustes a los que haya lugar, a través de la Gerencia de Nuevos Negocios, los cuales deben ser efectuados por el operador dentro de los 30 días calendario siguientes a su recepción. Asimismo, el manual debe ser publicado en la página web de cada operador autorizado y estar disponible en los establecimientos de comercio donde operen juegos de suerte y azar de la modalidad localizados.***

Frente a lo anterior, se debe aclarar que los ajustes que realice la entidad no deben implicar un mayor costo de proyecto para el operador, pues el programa y el plan de trabajo se estructura de acuerdo con el tamaño de la empresa. Es importante señalar que muchos operadores de juegos localizados NO CUENTAN con página web, por tanto, la obligación de publicación deberá ser aplicable solo



aquellos que la tengan. Es pertinente señalar que los operadores de juegos localizados no tienen que tener página web, pues su operación es física al 100%.

Por lo anterior sugerimos la siguiente redacción:

*Copia del manual deberá ser enviado a Coljuegos, respecto del cual la entidad se reserva la facultad de efectuar revisiones y solicitar ajustes a los que haya lugar, siempre que los mismos no impliquen un costo adicional al operador, a través de la Gerencia de Nuevos Negocios, los cuales deben ser efectuados por el operador dentro de los 30 días calendario siguientes a su recepción. Asimismo, el manual debe ser publicado en la página web de cada operador autorizado siempre y cuando que éste tenga página web, y estar disponible en los establecimientos de comercio donde operen juegos de suerte y azar de la modalidad localizados*

## **ARTÍCULO 11. ACCIONES PARA IMPLEMENTAR**

### **1. Acciones de Promoción y Prevención**

#### **1.1. Publicidad**

(...)

***j) En las campañas de publicidad no podrán aparecer personas famosas o de notoriedad pública, a menos que hagan un llamamiento al juego responsable.***

Se solicita eliminar este literal. No estamos de acuerdo con esta disposición, porque lo que realmente importa en materia de publicidad y comunicación del juego, es que se mencionen los mensajes de juego responsable que ha establecido la entidad y los mensajes alusivos a la protección de menores, por consiguiente, las personas que se contratan para dicha publicidad son de la órbita del operador.

Debe resaltarse que operadores de juegos por internet, teniendo en cuenta que todos operan apuestas deportivas, en un 90% utilizan o han utilizado personajes del mundo del fútbol en su publicidad y esto no debería ser reprochado por la entidad, siempre que en la misma se haga uso de los mensajes de juego responsable

#### **1.2. Capacitaciones**

***a) Adelantar acciones de promoción, comunicación y divulgación para promover el juego responsable en toda la población en general.***



Aclarar el alcance de esta obligación, a quién va dirigido, ¿son campañas masivas?

## ***2. Acciones de autocontrol***

***e) teniendo en cuenta que el aumento de este tendrá lugar después de un periodo de reflexión de mínimo 24 horas.***

Ajustar el literal e) el cual hace parte del literal d) o está incompleto.

***f) Llevar un registro de autoexclusión de jugadores, el cual debe ser reportado a Coljuegos a través de la herramienta dispuesta por Coljuegos para el efecto.***

Encontramos que al igual que en otros países el registro de autoexclusión, que debe ser llevado y administrado por Coljuegos. El jugador debe poder autoexcluirse o los terceros o familiares pueden hacer este registro, previo el cumplimiento de requisitos para ello, Coljuegos deberá con autorización de los titulares de esta información (jugador) para permitir la consulta de esta base de datos a los operadores y que en realidad esa red de apoyo sea construida desde la entidad.

En caso de no ser así, esta información es sensible e íntima del jugador, por lo que salvo autorización expresa del jugador, el operador no podrá transmitir esta información a terceros, e inclusive ni siquiera a la misma entidad.

Se pregunta a la entidad

¿Cuál es la finalidad para que la entidad tenga esta información?

¿Cuál es el tratamiento que la entidad dará a esta información?

¿Qué información se le reporta a la entidad?

Para el caso de los juegos operados por internet, es preciso recordar que uno de los componentes de la unidad central de juego que hace parte del sistema técnico del juego ya contempla esa base de autoexcluidos y la entidad eventualmente podría acceder a la misma

## ***3. Acciones de Apoyo a los Afectados***

***a) Los operadores autorizados deberán establecer alianzas con organizaciones especializadas en juego responsable, centros de tratamiento y profesionales de la salud, para***



*lo cual los operadores procurarán mantener un diálogo activo con los principales grupos de interés.*

Eliminar el literal a) de este numeral, es decir la obligación de establecer alianzas con organizaciones especializadas. Esto implica someter el cumplimiento de la obligación a las condiciones que impongan terceros, so pena de incumplir el contrato. Imponiendo así una carga económica y de “sometimiento” de los operadores a los centros de apoyo. En caso de insistir, se solicita se indique de manera clara el alcance esas alianzas con las organizaciones especializada en juego responsable y demás, si el operador debe realizar algún tipo de intervención en el marco de estas alianzas.

Adicionalmente, se debe especificar cuáles son los grupos de interés a los que se refiere este literal. Queda claro que los operadores pertenecen al sector de los juegos de suerte y azar y no al sector salud, por ende, no están capacitados ni autorizados para generar actividades más allá de publicitar y promover el juego responsable.

***PARÁGRAFO TERCERO. Toda la información relacionada con el juego responsable deberá estar disponible en todos los idiomas en los que se pueda jugar.***

Resulta extraño que la entidad dentro de las obligaciones del contrato de concesión de juegos localizados obligue a los operadores a que los juegos estén en español porque es el único idioma oficial en Colombia. Pero exija en esta resolución que toda la información de juego responsable esté disponible en todos los idiomas que se pueda jugar.

Se solicita que la línea sea la misma que para las tablas de premios de las MET en las que se exige que deben estar en español o con “habladores” que tengan las indicaciones en idioma oficial de Colombia.

#### **OBSERVACIONES ADICIONALES:**

Los siguientes cuestionamientos son para juegos localizados, por cuanto para juegos operados por internet ya la normatividad establece las condiciones de autoexclusión.

1. ¿Qué pasa cuando un jugador revoque su autoexclusión?
2. ¿La autoexclusión es indefinida, o es por un tiempo que decide el jugador, o el tiempo que el operador estime en su manual?
3. ¿Cuántos centros de apoyo para el control de la ludopatía hay en Colombia e indicar el municipio de ubicación?
4. ¿Cuál es el valor estimado por la entidad, de este proyecto?





**Fecoljuegos**

FEDERACION COLOMBIANA DE EMPRESARIOS DE  
JUEGOS DE SUERTE Y AZAR

[www.fecoljuegos.com.co](http://www.fecoljuegos.com.co)

Email: [info@fecoljuegos.com.co](mailto:info@fecoljuegos.com.co)

Carrera 14 N° 94A - 61 Of 305 Bogotá D.C Teléfono: 3002446

En la resolución debe quedar claro las obligaciones de Coljuegos, su responsabilidad en las recomendaciones de ajustes que realicen a los manuales, y el compromiso de la entidad frente al juego responsable, pues solo se limita a ejercer el control del cumplimiento del programa del operador.

En los anteriores términos presentamos nuestras observaciones al proyecto de resolución publicado por la entidad.

Cordialmente,

**EVERT MONTERO CÁRDENAS**  
Presidente

