

**CITE: AJ/DE/DNJ/DNC/RR/1/2022**

**REGLAMENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LA LUDOPATÍA Y PROMOCIÓN DEL JUEGO RESPONSABLE**

**RESOLUCIÓN REGULATORIA N° 01-00001-22**

R-008

La Paz, 2 de marzo de 2022

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 35, parágrafo I de la Constitución Política del Estado señala que el Estado, en todos sus niveles, protegerá el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud.

Que, el artículo 37 de la Constitución Política del Estado señala que el Estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud, que se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.

Que, el artículo 232 de la Constitución Política del Estado, establece que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, el numeral 4 del parágrafo I del artículo 299 de la Constitución Política del Estado, establece que los juegos de lotería y azar, son una competencia compartida ejercida entre el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas.

Que, la Ley N° 060 de 25 de noviembre de 2010, de Juegos de Lotería y de Azar, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego como la única entidad facultada para otorgar licencias y autorizaciones, fiscalizar, controlar y sancionar las operaciones de las actividades de Juegos de Lotería y de Azar, al presente y por la disposición adicional única de la Ley N° 717, de 13 de julio de 2015, denominada Autoridad de Fiscalización del Juego.

Que, el Artículo 5 de la Ley N° 060 determina la definición de Juegos de azar señalando que son aquellos en los cuales las posibilidades de ganar o perder no dependen exclusivamente de la habilidad del jugador sino de la suerte, de la casualidad o de otro factor aleatorio, donde el jugador paga y/o apuesta por participar del juego a cambio de un premio en dinero o especie.

Que, el Artículo 6 de la Ley N° 060 determina la definición de sorteo como aquella modalidad de juego en la que se otorgan premios en dinero o en especie en los casos en los que un número o números expresados en los billetes de lotería, bingos, cartones o boletos en poder del jugador u otra forma de registro, coincidan en todo o en parte con el número determinado al azar.

**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf.(2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385 - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 - 4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

Que, el Artículo 13 párrafo I de la Ley N° 060 establece que las actividades de azar y sorteos pueden ser desarrolladas por todas las personas jurídicas de carácter privado establecidas en el país, que tengan como giro comercial esta actividad.

Que, el inciso a) del Artículo 26 de la Ley N° 060, establece que es atribución de la Autoridad de Fiscalización del Juego emitir disposiciones administrativas y regulatorias generales y particulares, para la aplicación de la Ley.

Que, el inciso g) del Artículo 26 de la Ley N° 060, determina que es atribución de la Autoridad de Fiscalización del Juego ejercer la fiscalización, inspección y control a los operadores de juego.

Que, el inciso j) del Artículo 26 de la Ley N° 060, determina que es atribución de la Autoridad de Fiscalización del Juego establecer límites máximos a los importes de apuestas en juegos de azar.

Que, el Artículo 27 de la Ley N° 060, dispone que la Autoridad de Fiscalización del Juego – AJ, previo cumplimiento de los requisitos establecidos al efecto, otorgará la licencia de operadores de juegos de lotería y de azar.

Que, el Artículo 4 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 en sus incisos a), b), d), e), g) h), j), k), l), m), n) y o) establece los principios rectores de la actividad administrativa aplicables a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.

Que, el Reglamento para el trámite de licencia de Operaciones de juegos de lotería y de azar y registro de empresas Certificadoras, Fabricantes y Distribuidoras vigente, establece el marco normativo vigente aplicable para la tramitación de Licencias de Operadores de Juegos de Azar.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el párrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 060, establece que el Director Ejecutivo es la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad y ejercerá la representación institucional.

Que el párrafo II del Artículo 23 de la Ley N° 060, establece que el Director Ejecutivo será designado mediante Resolución Suprema de una terna propuesta por el Ministro de Economía y Finanzas Públicas.

Que, en virtud a las disposiciones precitadas, mediante Resolución Suprema N° 27236 de 18 de noviembre de 2020, el señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, designó a la Dra. Jessica Paola Saravia Atristain como Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización del Juego – AJ.

#### **POR TANTO:**

La Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización del Juego – AJ, en uso de las facultades conferidas por el inciso a) del Artículo 26 de la Ley N° 060 de 25 de noviembre de 2010, de Juegos de Lotería y de Azar y su Reglamento.

#### **RESUELVE:**

**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf.(2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385 - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 - 4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1 (Objeto).**- El objeto del presente Reglamento es establecer los lineamientos de prevención de la ludopatía y promoción del juego responsable relacionada a los juegos de azar y sorteos en cualquiera de sus modalidades y crear el Registro General de Personas Autoexcluidas y Suspendidas.

**Artículo 2 (Ámbito de aplicación).**- El presente reglamento es aplicable a los operadores con licencia de operaciones de juegos de azar y sorteos en cualquiera de sus modalidades y a las y los usuarios de los juegos de azar y sorteos autorizados.

**Artículo 3 (Definiciones).**- Para efecto del presente reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Autoexclusión:** Facultad de un jugador (a) de solicitar que temporalmente por el lapso de un (1) año, se le restrinja el acceso a su cuenta de usuario y/o a su admisión en salones de juego.
- b) **Juego responsable:** Conjunto de acciones que conforman la oferta y consumo de juegos de azar y sorteos, que busca el desarrollo del juego en base a una decisión racional, informada y sensata por parte de los y las jugadores, con el objetivo de reducir el riesgo de comportamientos de juego compulsivo o patológico.
- c) **Jugador(a):** Usuario o usuaria del servicio prestado por los Operadores de Juegos de azar y sorteos con Licencia de Operaciones otorgada por la Autoridad de Fiscalización del Juego.
- d) **Ludopatía:** Enfermedad clasificada dentro de los trastornos de los hábitos y el control de impulsos, que consiste en una alteración progresiva del comportamiento en la que el individuo siente de manera incontrolable frecuentes y reiterados episodios de participación en juegos de azar, los cuales dominan su vida en perjuicio de los valores y obligaciones sociales, laborales, materiales y familiares.
- e) **Registro General de Personas Autoexcluidas y Suspendidas:** Base de datos a cargo de la Autoridad de Fiscalización del Juego que contiene la identificación de jugadores autoexcluidos o suspendidos, que se encuentra disponible para que los operadores autorizados cumplan con la restricción de acceso a la cuenta de usuario y/o de admisión al salón de juego.
- f) **Suspensión:** Solicitud realizada por un familiar del jugador(a), que acredite interés legítimo dentro del tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, adjuntando requisitos definidos en el presente reglamento, para que se restrinja el acceso a la cuenta de usuario o a la admisión en salones de juego del jugador (a), por un periodo mínimo de un (1) año indefinidamente, o hasta que se acredite con certificado la recuperación y sano juicio del suspendido.

## CAPÍTULO II PROYECTO DE DESARROLLO DE PREVENCIÓN DE LA LUDOPATÍA

**Artículo 4 (Proyecto de desarrollo de prevención de la Ludopatía).**- Conforme se establecen en las Resoluciones Regulatorias Reglamento para el Trámite de Licencia de

*2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación*

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf. (2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385- Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 - 4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

Operaciones de Juegos de Azar y Sorteos y Reglamento para el Trámite de Licencia de Operaciones de Juegos de Azar y Sorteos en Línea vigentes, las personas jurídicas privadas que soliciten Licencia de Operaciones para el desarrollo de juegos de azar y sorteos deberán adjuntar al Proyecto de Factibilidad un Proyecto de desarrollo de prevención de la ludopatía, como requisito ineludible para la otorgación de la licencia, el mismo que deberá contemplar los lineamientos establecidos en el presente Reglamento.

**Artículo 5 (Contenido).**- El proyecto de desarrollo de prevención de la ludopatía deberá expresar una política integral de responsabilidad social que contemple el juego como una actividad sensible y persiga prevenir los efectos negativos que pueda provocar, a este efecto el proyecto deberá contemplar mecanismos de prevención, de corrección, control y promoción del juego responsable.

El operador deberá prever el presupuesto necesario para la ejecución del Proyecto de prevención de la ludopatía.

**Artículo 6 (Medidas de prevención).**- El proyecto adoptará mínimamente las siguientes medidas preventivas:

**I. Mecanismos de Publicidad vía páginas web:** En los juegos desarrollados en línea y cuando el juego terrestre cuente con una página web informativa, ésta deberá:

- a) Establecer que los portales web y aplicaciones móviles de juego de los operadores contengan un enlace directo a la información sobre juego responsable, este enlace deberá ser claramente identificable y deberá estar visible en la página de inicio.
- b) Establecerá un enlace al portal oficial de la AJ, específicamente al enlace donde se encuentra la información relacionada a operadores autorizados, este enlace deberá ser claramente identificable y deberá estar visible en la página de inicio.
- c) En la sección sobre el juego responsable se incluirá, mínimamente la siguiente información:
  - i) Información general sobre juego responsable,
  - ii) Los riesgos que puede generar la práctica no responsable del juego,
  - iii) La prohibición de jugar a menores de edad, facilitando un acceso directo a información sobre el procedimiento de registro de usuario y las consecuencias de detectar un usuario menor de edad.
  - iv) Solicitudes de autoexclusión y condiciones para el efecto,
  - v) Solicitudes de suspensión y condiciones para el efecto,
- d) Información sobre mecanismos de control parental.
- e) Referencia a estudios y proyectos en materia de juego responsable promovidos y, en su caso, elaborados por el ente regulador.
- f) Test de autoevaluación del comportamiento de juego con los parámetros establecidos en el presente reglamento.
- g) Acceso directo para solicitar la autoexclusión o la suspensión.
- h) Acceso directo al servicio web de la AJ para solicitar la autoexclusión o la suspensión.

**II. Mecanismos de detección:**

- a) Detallar los mecanismos de detección de comportamientos de riesgo del jugador y las acciones que los operadores adoptarán al detectarse tales comportamientos.

**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf.(2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385- Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 - 4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

- b) Cuando los operadores desarrollen la actividad a través de salones de juego, deberá habilitar una oficina de atención al cliente donde esté disponible el Test de autoevaluación del comportamiento de juego con los parámetros establecidos en el presente reglamento.
- c) Los operadores deberán solicitar a los participantes su cédula de identidad al momento de su ingreso a la sala de juego, y verificar si se encuentran en el Registro General de Personas Autoexcluidas y Suspendidas.  
Cuando el juego de azar sea desarrollado en línea el operador deberá solicitar además de usuario y contraseña el número de cédula de identidad del participante y comparar esta información con el Registro General de Personas Autoexcluidas y Suspendidas, a efecto de que se restrinja el ingreso a la cuenta de usuario.

**III. Mecanismos de difusión física:** Cuando los operadores desarrollen su actividad a través de salones de juego éstos deberán mostrar de manera clara y visible en cada salón de juego:

- a) La prohibición de jugar a personas que se encuentren en el Registro General de Personas Autoexcluidas y Suspendidas.
- b) Mensajes sobre el juego responsable, que contengan:
  - i. Información general sobre juego responsable,
  - ii. Los riesgos que puede generar la práctica no responsable del juego,
  - iii. Facultad de solicitar la autoexclusión o suspensión y condiciones para el efecto,
  - iv. Visibilizar de manera clara el portal web que contenga información sobre el juego responsable.
- c) De igual forma las personas que asistan al sitio de juego deben tener a su disposición, en lugar visible y fácilmente accesible material impreso como afiches, dípticos, trípticos, entre otros, en los que incluya información sobre los riesgos del juego en exceso y los lineamientos relacionados con el juego responsable conforme a lo establecido en la presente Resolución Regulatoria.

**IV. Condiciones de funcionamiento para la prevención de ludopatía en sitios de juego de azar autorizados.-**

- a) Información sobre el premio, los operadores deberán informar al participante de forma expresa las posibilidades que tienen de obtener el premio en los distintos juegos de azar que opere el salón de juegos autorizado.
- b) Información sobre la cantidad de dinero perdido, los jugadores deben tener la posibilidad de conocer la cantidad de dinero perdido en cada partida de juego.

**Artículo 7 (Medidas correctivas para impedir ingreso a personas autoexcluidas y suspendidas).- I.** Cuando los operadores desarrollen la actividad a través de salones de juego, el proyecto deberá contemplar medidas preventivas para impedir el ingreso a personas prohibidas de participar en los juegos: autoexcluidos y suspendidos.

**II.** En caso de resultar que las medidas preventivas de admisión fueron evadidas por las personas suspendidas y autoexcluidas, el proyecto deberá considerar mínimamente las siguientes medidas:

**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf.(2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385- Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 -4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

- a) Establecer el procedimiento para invitar a la persona suspendida o autoexcluida a retirarse del salón de juegos, detallando las medidas necesarias para disponer su retiro de manera discreta.
- b) Deberá desarrollar mecanismos para contactar a la persona designada como amigo o familiar de contacto, a efecto de que éste se constituya al salón para coadyuvar al retiro de la persona autoexcluida o suspendida.

**Artículo 8 (Medidas de detección).**- El proyecto deberá desarrollar medidas de detección de comportamientos de riesgo de los jugadores, debiendo establecer las siguientes adecuando las mismas al tipo de prestación del servicio:

- a) Un mecanismo que permita identificar a personas en situación de riesgo de padecer ludopatía.
- b) Detectado un jugador que pueda estar desarrollando un comportamiento de riesgo, los operadores deberán desarrollar un procedimiento para invitarlo a completar el test de autoevaluación que deberá contener mínimamente lo establecido en el ANEXO III de la presente Resolución Regulatoria y solicitar su exclusión.
- c) Ante la inscripción en el Registro General de Personas Autoexcluidas y suspendidas de algún jugador, los operadores incluirán en el proyecto de desarrollo de prevención de la ludopatía, un procedimiento que prevea la liquidación de apuestas y el pago de premios que correspondan al participante, así como la cancelación y reembolso de las apuestas o jugadas pendientes cuando corresponda.
- d) Desarrollará el procedimiento para la autoexclusión y suspensión siguiendo los parámetros detallados en el presente reglamento.
- e) Asimismo desarrollará un procedimiento de cancelación de la suspensión o autoexclusión, siguiendo los parámetros detallados en el presente reglamento.
- f) Deberá establecer un procedimiento para resguardar los medios de prueba que acrediten la negativa a retirarse del jugador suspendido o autoexcluido, éstas deberán ser custodiadas por el propio Operador, en tanto no sean requeridos por la Autoridad de Fiscalización del Juego.

**Artículo 9 (Contenido de la publicidad).**- El Proyecto de Prevención deberá incluir un proyecto de publicidad mediante el cual se alerte sobre las consecuencias de la ludopatía, tomando en cuenta los siguientes parámetros:

- a) La información emitida debe brindar la opción de una selección consciente para un juego moderado, responsable y no compulsivo, prestando debida atención a la protección de sectores vulnerables.
- b) La publicidad, no inducirá a error en el servicio prestado por el operador de juego de azar y sorteo que efectivamente desarrolla la actividad;
- c) Eliminar el contenido que desacredite a las personas que no juegan u otorguen una superioridad a aquéllas que juegan.
- d) El diseño y difusión de las comunicaciones comerciales perseguirá el equilibrio entre la promoción del juego como actividad de ocio y entretenimiento y la necesaria protección de consumidores frente a los riesgos de esa actividad.
- e) No deben incentivar la práctica irreflexiva o compulsiva del juego.
- f) Incluir las prohibiciones establecidas para los operadores.
- g) Eliminar contenido que sugiera que el juego puede ser una solución o una alternativa a problemas personales, profesionales o financieros.

**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf. (2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385 - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 - 4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

- h) Eliminar contenido que relacione las actividades de juego con ideas o comportamientos que expresen éxito personal, familiar, social o profesional.
- i) La publicidad no debe inducir a error sobre la posibilidad de resultar premiado o sugerir que la repetición del juego aumenta la probabilidad de ganar.
- j) La publicidad no incluirá contenido que sugiera que la habilidad o la experiencia del jugador eliminará el azar de que depende el premio, o apelen a los conocimientos, perseverancia, competitividad, instinto o emociones del jugador, o a su dominio de la plataforma de apuestas de los operadores, como elementos determinantes del éxito en la actividad de juego.
- k) Aclarar que las personas autoexcluidas o suspendidas no pueden participar del juego.
- l) Eliminar contenido que presente la actividad de juego como una actividad económica o de inversión financiera.
- m) La publicidad visual y escrita deberá incluir el mensaje "Juega con responsabilidad" y el logo de la Autoridad de Fiscalización del Juego y la leyenda "Esta actividad esta fiscalizada y controlada por la Autoridad de Juegos", de forma claramente visible, en la publicidad televisiva, el mensaje deberá aparecer a la finalización de la misma, de manera oral y escrita, debiendo permitir la presentación del mensaje su correcta percepción.
- n) En la publicidad por internet en la página oficial de los operadores, deberá incluir el mensaje "Juega con responsabilidad" y el logo de la Autoridad de Fiscalización del Juego y la leyenda "Esta actividad esta fiscalizada y controlada por la Autoridad de Juegos", de forma claramente visible, el mensaje deberá aparecer a la finalización de la misma, de manera escrita, debiendo permitir la presentación del mensaje su correcta percepción.

**Artículo 10 (Protección de menores).**- La publicidad no podrá:

- a) Estar dirigida directa o indirectamente a los menores de edad ni destinadas a la persuasión o incitación al juego de estos.
- b) Incitar directa o indirectamente a menores de edad a la práctica del juego, por sí mismos o mediante terceras personas.
- c) Ser difundida en medios, programas o soportes, destinados específica o principalmente a menores de edad.
- d) Toda comunicación comercial deberá incluir la advertencia de que los menores de edad no podrán participar en actividades de juego de los operadores. Cuando se trate de publicidad en la página web oficial de los operadores, esta advertencia figurará claramente visible.
- e) Si se trata de medios masivos, la advertencia deberá aparecer a la finalización de la misma, de manera oral o escrita, debiendo permitir la presentación del mensaje su correcta percepción.

### CAPÍTULO III

#### REGISTRO GENERAL DE PERSONAS AUTOEXCLUIDAS Y SUSPENDIDAS

**Artículo 11 (Naturaleza del Registro).**- I. Se crea el Registro General de Personas Autoexcluidas y suspendidas, a cargo de la Autoridad de Fiscalización del Juego.

II. En este registro se inscriben las siguientes personas:

- a) Autoexcluidas: Las que voluntariamente soliciten su exclusión.
- b) Suspendidas: Aquellas incluidas en el registro a solicitud de un familiar conforme la definición establecida en el inciso f) del artículo 4 de la presente Resolución Regulatoria.

III. En caso del jugador que voluntariamente solicite autoexclusión, el tiempo de permanencia obligatorio es de un (1) año calendario computable a partir de la solicitud y renovable



**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf. (2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385- Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 -4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo

SC-CER564556

automáticamente por igual período, cuando el jugador no solicite por escrito la cancelación de la autoexclusión a la conclusión del periodo inicial de un año.

**IV.** En el caso de solicitud de suspensión, por un familiar, la vigencia de la inscripción es indefinida, salvo que un miembro de la familia presente nuevo certificado médico que certifique la recuperación y sano juicio del suspendido, a la conclusión de un periodo mínimo de un (1) año calendario computable desde la solicitud de suspensión.

**V.** En todos los casos, deberá firmarse una aceptación de las condiciones de la autoexclusión o suspensión conforme los anexos I y II del presente reglamento.

**Artículo 12 (Autoridad competente).- I.** La Autoridad de Fiscalización del Juego es la Autoridad competente a nivel nacional para implementar, administrar y mantener actualizado el Registro General de Personas Autoexcluidas y Suspendidas.

**II.** La Autoridad de Fiscalización del Juego administrará y centralizará la información contenida en el Registro General de Personas Autoexcluidas y suspendidas, éste registro estará disponible para los operadores a efecto de cumplir con la restricción.

**Artículo 13 (Acceso al Registro).-** Tendrán acceso al Registro General de Personas Suspendidas y Autoexcluidas, y los Operadores autorizados.

**Artículo 14 (Notificación a los operadores con el Registro).- I.** La Autoridad de Fiscalización del Juego pondrá en conocimiento de los operadores autorizados en cualquiera de sus modalidades, el contenido del Registro General de Personas Suspendidas y Autoexcluidas y sus actualizaciones.

**II.** Los operadores en cualquiera de sus modalidades, son responsables de hacer cumplir la suspensión y autoexclusión en el ingreso a sus instalaciones o acceso al portal en línea de las personas inscritas en el Registro General de Personas Autoexcluidas y Suspendidas y adoptar las medidas necesarias para detectar y retirar a las personas inscritas en el Registro que hayan ingresado a las salas de juego o a su cuenta.

**Artículo 15 (Reserva de la identidad).- I.** Los operadores no deben divulgar o dar información a terceros sobre la identidad de las personas inscritas en el Registro.

**II.** Los Operadores autorizados, son responsables de velar por la reserva de identidad de las personas inscritas en el Registro ante terceros.

**III.** Para tal efecto, no se consideran terceros a quienes por razón de sus funciones y su relación laboral con los operadores deban implementar y/o ejecutar la suspensión y exclusión.

**IV.** La vulneración de la reserva de identidad debe ser acreditada por la persona afectada y únicamente puede ser levantada por el propio interesado o por orden judicial.

**V.** La divulgación de la identidad de las personas autoexcluidas o suspendidas se encuentra prohibido, al efecto el operador deberá presentar una declaración jurada de confidencialidad de la información.

**Artículo 16 (Mecanismos de seguridad).-** Los Operadores deberán implementar mecanismos de seguridad relacionados con la identificación de las personas inscritas en el Registro que resulten necesarios para garantizar la reserva de su contenido debiendo realizar las siguientes acciones:

- a) Implementar políticas de seguridad, que impidan se divulgue y/o filtre la información contenida en el Registro.

**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**



**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf.(2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385 - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 - 4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

- b) Control y uso responsable del usuario y contraseña asignado por la Autoridad de Fiscalización del Juego, asegurando la trazabilidad su uso.

#### **CAPÍTULO IV** **INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO**

**Artículo 17 (Procedimiento)** La inscripción al Registro se realizará de la siguiente manera:

- a) **Registro voluntario.**- Es el procedimiento de autoexclusión a solicitud expresa y voluntaria del jugador mediante la presentación al Operador del Formulario contenido en el Anexo I del presente Reglamento, adjuntando fotocopia de la Cédula de identidad del solicitante. La inscripción en el Registro tendrá un plazo. La solicitud de autoexclusión será remitida por el operador a la Autoridad de Fiscalización del Juego en el plazo máximo de dos (2) días.

La persona podrá solicitar la cancelación de su inscripción en el Registro, mediante nota dirigida a la Autoridad de Fiscalización del Juego, en cualquier momento, después de haber transcurrido, por lo menos, un año desde la fecha de su inscripción.

- b) **Registro por un tercero.**- Es la solicitud de suspensión realizada a solicitud de un familiar que acredite su parentesco con la persona a ser registrada a través de la presentación del Formulario contenido en el Anexo II del presente Reglamento, adjuntando la siguiente documentación y/o información:
- Fotocopia de la cédula de Identidad del jugador y el solicitante;
  - Fotocopia de certificado de nacimiento, matrimonio u otro documento a través del cual se acredite fehacientemente su relación con la persona a ser registrada.
  - Documento original del certificado emitido por el profesional médico competente en el que se determine de forma indubitable que la persona padece de ludopatía;
  - Fotografía tamaño 3 x 3 de la persona cuya inscripción se solicita.
  - Señalar identidad, domicilio y teléfono de contacto de la persona a quien los operadores podrán llamar a efecto de que éste se constituya al salón para coadyuvar al retiro de la persona suspendida.
  - La inscripción en el Registro es indefinida salvo que el jugador suspendido o un miembro de la familia, concluido un periodo mínimo de un (1) año computable desde la solicitud de suspensión, solicite su cancelación conforme el procedimiento descrito en el artículo 18 de la presente Resolución Regulatoria.
  - La solicitud de suspensión será remitida por los operadores a la Autoridad de Fiscalización del Juego en el Plazo Máximo de dos (2) días.
- c) En ambos casos, cuando el servicio sea prestado en línea, los operadores deberán incluir en su página web oficial, la opción de realizar la solicitud de autoexclusión o suspensión de manera virtual adecuando los formularios establecidos en los Anexos I y II, debiendo remitir esta solicitud a la Autoridad de Fiscalización del Juego, por los medios habilitados para el efecto, en el plazo previamente señalado.

**Artículo 18 (Cancelación de la inscripción).**- Las inscripciones serán canceladas por la Autoridad de Fiscalización del Juego en los siguientes casos a solicitud expresa:

- a) Cuando se trate de una autoexclusión, por decisión expresa del interesado.



- b) Cuando se trate de una suspensión, podrá solicitarse la cancelación concluido un periodo mínimo de un (1) año computable desde la solicitud de suspensión, la solicitud será realizada mediante solicitud expresa del jugador o tercero interesado adjuntando certificado médico que certifique la recuperación y sano juicio del suspendido.
- c) En todos los casos la solicitud de cancelación deberá ser presentada ante los operadores ante quien se presentó la autoexclusión o suspensión los cuales deberán remitir ante la Autoridad de Fiscalización del Juego en el Plazo Máximo de dos (2) días, o podrá ser presentado directamente por el solicitante ante Autoridad de Fiscalización del Juego.
- d) Cuando el servicio sea prestado en línea, los operadores deberán incluir en su página web oficial, la posibilidad de realizar la solicitud de cancelación de la autoexclusión de manera virtual, debiendo remitir esta solicitud a la Autoridad de Fiscalización del Juego, por los medios habilitados para el efecto, en los plazos previamente señalados.  
Para las solicitudes de cancelación de la suspensión, deberá aclararse que esta deberá ser presentada ante la Autoridad de Fiscalización del Juego adjuntando certificado médico original.

## CAPÍTULO V DENUNCIAS Y SANCIONES

**Artículo 19 (Obligaciones y Sanciones de los operadores).- I.** Los Operadores están obligados a:

- a) Cumplir y hacer cumplir el proyecto de prevención de la ludopatía y promoción del juego responsable presentado ante la AJ.
- b) Cumplir con el presente reglamento.

**II.** El incumplimiento al presente reglamento será sancionado conforme a la Resolución Regulatoria que establece el Régimen de Infracciones y Sanciones Administrativas y procesado de acuerdo a lo previsto en el Decreto Supremo N° 2174 de 05 de noviembre de 2014, y sus modificaciones.

**Artículo 20 (Denuncias).-** El jugador o tercera persona a nombre del jugador, podrá denunciar al operador por el incumplimiento al presente reglamento, la denuncia podrá ser presentada de manera escrita, verbal o vía web directamente a la Autoridad de Fiscalización del Juego contra los operadores, su procesamiento se enmarcará conforme el Reglamento para la atención de Reclamos y denuncias vigente y cuando corresponda se aplicará el Reglamento del Procedimiento Sancionador aprobado por el Decreto Supremo N° 2174 de 05 de noviembre de 2014 y sus modificaciones.

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**ÚNICA.-** Los operadores de juegos de azar y sorteos con licencia de operaciones otorgada con anterioridad a la emisión del presente reglamento, deberán adecuar su proyecto de prevención sobre la ludopatía y promoción del juego responsable presentado conjuntamente al proyecto de factibilidad con los cuales fue otorgada la licencia de operaciones, a las previsiones establecidas en el presente reglamento en el término de seis (6) meses calendario, bajo apercibimiento de sanción conforme al reglamento vigente. La Autoridad de Fiscalización del Juego emitirá Auto complementario aprobando o rechazando el proyecto, en el término de diez (10) días prorrogables por un periodo similar.

**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf. (2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385 - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 - 4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

**DISPOSICIÓN FINAL**

**ÚNICA.-** La presente Resolución Regulatoria entrará en vigencia a partir de su publicación en un medio de circulación nacional.

**Regístrese, publíquese y cúmplase.**

Jessica Paola Saravia Arizain  
DIRECTORA EJECUTIVA  
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO-AJ

JPSA  
MASV  
SGBS  
AMDM  
cc.: DE  
DNJ  
Fs. Quince (15)



**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf. (2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385 - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 - 4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

**ANEXO I**

**FORMULARIO DE AUTOEXCLUSIÓN**  
**INSCRIPCIÓN VOLUNTARIA**

(Deberá adecuarse conforme al tipo de juego sea tradicional o en línea)

Señor (a) Director (a) Ejecutivo (a) de la Autoridad de Fiscalización del Juego:

(Datos de la persona que solicita la inscripción en el Registro)

APELLIDOS:.....  
NOMBRES:.....  
CÉDULA DE IDENTIDAD N°.....  
DOMICILIO: .....  
TELÉFONO FIJO: .....  
TELÉFONO MÓVIL:.....  
E-MAIL:.....

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Regulatoria N° 01-0000x-19 de fecha 12 de junio de 2019, Reglamento de Prevención de Ludopatía y Promoción del Juego Responsable,, solicito a usted, mi inscripción voluntaria en el Registro General de Personas Autoexcluidas y suspendidas.

Declaro conocer que:

1. A partir de la fecha, no podré ingresar a los salones de juego y participar en juegos de azar y sorteos en cualquiera de sus modalidades.
2. A partir de la fecha no podré ingresar a mi cuenta de usuario habilitada para acceder a los juegos de azar y sorteos en línea.
3. A partir de la fecha no podré aperturar nuevas cuentas de usuario ante cualquier Operador de juegos de azar y sorteos en línea.
4. La vigencia de la Inscripción es de un (1) año obligatorio, renovable automáticamente conforme a Ley, en caso de no realizar mi solicitud de cancelación expresa;

Asimismo, de forma libre, previa, escrita e informada, solicito mi inscripción en el Registro y manifiesto mi consentimiento para el tratamiento de la información para impedir mi ingreso a las salas de juego.

Para los efectos señalados, designo como PERSONA DE CONTACTO, a:

APELLIDOS:.....  
NOMBRES:.....  
CÉDULA DE IDENTIDAD N°.....  
DOMICILIO: .....  
TELÉFONO FIJO: .....  
TELÉFONO MÓVIL:.....  
E-MAIL:.....

QUIEN ACUDIRÁ AL LLAMADO DEL OPERADOR DE JUEGOS DE AZAR Y SORTEOS EN CASO DE QUE INTENTE INGRESAR Y/O PARTICIPAR DE LOS JUEGOS DE AZAR Y SORTEOS. (no aplica para juegos de azar y sorteos en línea).

Finalmente, asumo el compromiso de comunicar en forma oportuna a la Autoridad de Fiscalización del Juego, las variaciones o cambios que se produzcan de la información proporcionada.

Adjunto al presente:

1. Fotocopia de la cédula de Identidad del jugador y el solicitante.

La Paz,..... de..... de 20....

Nombre: .....

Cedula de Identidad:.....

*Nota: la Información del anexo es mínima, la misma debe adecuarse conforme a la modalidad de prestación del servicio.*

**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf.(2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385 - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 -4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

**ANEXO II**

**FORMULARIO DE SUSPENSIÓN**

**INSCRIPCIÓN A SOLICITUD DE LA FAMILIA O TERCERO INTERESADO**

(Deberá adecuarse conforme al tipo de juego sea tradicional o en línea)

Señor (a) Director (a) Ejecutivo (a) de la Autoridad de Fiscalización del Juego:

(Datos del familiar o familiares que solicitan la inscripción en el Registro)

APELLIDOS:.....  
NOMBRES:.....  
VÍNCULO O PARENTESCO: (tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o cualquier otro grado, en caso de acreditar el fallecimiento de parientes del tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad).....  
CEDULA DE IDENTIDAD N°.....  
DOMICILIO:.....  
TELÉFONO FIJO: .....  
TELÉFONO MÓVIL: .....  
E-MAIL:.....

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Regulatoria N° 01-0000x-19 de fecha 12 de junio de 2019, Reglamento de Prevención de Ludopatía y Promoción del Juego Responsable, solicito (solicitamos) la inscripción en el Registro General de Personas autoexcluidas y suspendidas de ingresar a establecimientos regulados por la Ley N° 060, de:

(Datos de la persona cuya inscripción se solicita en el Registro)

APELLIDOS:.....  
NOMBRES:.....  
CEDULA DE IDENTIDAD N°.....  
DOMICILIO:.....

Declaro conocer que:

1. A partir de la fecha, el jugador registrado no podrá ingresar a los salones de juego y participar en juegos de azar y sorteos.
2. A partir de la fecha el jugador registrado no podrá ingresar a su cuenta de usuario habilitada para acceder a los juegos de azar y sorteos en línea.
3. A partir de la fecha el jugador registrado no podrá aperturar nuevas cuentas de usuario ante cualquier Operador de juegos de azar y sorteos en línea.
4. El plazo de vigencia de la inscripción que se solicita es indefinida o hasta que se presente solicitud expresa acompañado de certificado médico que certifique la recuperación y sano juicio del suspendido a la conclusión de un periodo mínimo de un (1) año calendario computable desde la solicitud de suspensión.

Para los efectos señalados, se designa como PERSONA DE CONTACTO, a:

APELLIDOS:.....  
NOMBRES:.....  
CÉDULA DE IDENTIDAD N°.....  
DOMICILIO: .....  
TELÉFONO FIJO: .....  
TELÉFONO MÓVIL:.....  
E-MAIL:.....

QUIEN ACUDIRÁ AL LLAMADO DEL OPERADOR DE JUEGOS DE AZAR Y SORTEOS EN CASO DE QUE EL SUSPENDIDO INTENTE INGRESAR Y/O PARTICIPAR DE LOS JUEGOS DE AZAR Y SORTEOS. (no

**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**



**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf. (2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385 - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 - 4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

aplica para juegos de azar y sorteos en línea).

Asimismo, se adjuntan los siguientes documentos:

1. Fotocopia de la cédula de Identidad, vigente de los solicitantes.
2. Fotocopia del Certificado de: certificado de nacimiento, matrimonio y/o defunción con los que se acredite fehacientemente su relación de parentesco en el tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o cualquier otro grado, en caso de acreditar el fallecimiento de parientes del tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad según corresponda.
3. Certificado médico de Diagnóstico de la Ludopatía, conforme lo señalado en el artículo 18 del Reglamento de Prevención de Ludopatía y Promoción del Juego Responsable.
4. Fotocopia de la Cedula de Identidad de la persona cuya inscripción se solicita.
5. Fotografía tamaño 3 x 3 a color de la persona cuya inscripción se solicita.

La Paz,..... de..... de 20....

Nombre: .....

Cedula de Identidad:.....

*Nota: la Información del anexo es mínima, la misma debe adecuarse conforme a la modalidad de prestación del servicio.*



**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf.(2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385 - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: aj.scz@aj.gob.bo

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 - 4661001  
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564556

**ANEXO III**

**TEST DE DIAGNOSTICO**

**(Texto mínimo requerido)**

**¿Tengo un problema de juego patológico?**

A continuación se detallan preguntas relacionadas con tu forma de jugar:

1. ¿A menudo me encuentro preocupado por el juego, porque he jugado demasiado, o porque tengo ganas de jugar?
2. ¿Me he dado cuenta que cada vez juego más a menudo, más tiempo o necesito más dinero para jugar?
3. ¿He intentado jugar menos cantidad o ir menos veces pero no he conseguido hacerlo durante mucho tiempo?
4. Cuando no puedo jugar o tengo que dejarlo ¿me siento intranquilo, nervioso o irritable?
5. Cuando tengo problemas o preocupaciones ¿me voy a jugar para olvidarme o para relajarme?
6. Después de perder dinero en el juego, ¿he vuelto otro día para intentar recuperarlo?
7. ¿He mentido a mi familia o amigos sobre cuándo, cuánto y a qué he jugado?
8. ¿He llegado a robar o cometido otro acto ilegal para poder obtener dinero y seguir jugando?
9. ¿He puesto en riesgo o he perdido oportunidades de trabajo, estudio o relaciones personales por el juego?
10. ¿He engañado a familiares, amigos, compañeros de trabajo, etc. para poder conseguir dinero y reducir las deudas o seguir jugando?

SI HAS RESPONDIDO AFIRMATIVAMENTE A CINCO O MÁS DE ESTAS PREGUNTAS, ES PROBABLE QUE PUEDAS SER DIAGNOSTICADO CON LA ENFERMEDAD DENOMINADA "LUDOPATÍA", ES EL MOMENTO DE BUSCAR AYUDA.

RECUERDA QUE PUEDES SOLICITAR TU AUTOEXCLUSIÓN, DE ESTA MANERA SE RESTRINGIRÁ TU ACCESO A TU CUENTA DE USUARIO Y/O A SALONES DE JUEGOS.

MAYOR INFORMACIÓN: (<https://www.aj.gob.bo/>)

*Nota: la Información del anexo es mínima, la misma debe adecuarse conforme a la modalidad de prestación del servicio.*

**2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación**

**Oficina Nacional**  
Calle 16 de Obrajes No. 220  
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2  
Telf. (2) 2125057- 2125081  
**Regional La Paz - Piso 3**  
Telf. (2) 2125385 - Email: [aj.lpz@aj.gob.bo](mailto:aj.lpz@aj.gob.bo)

**Regional Santa Cruz**  
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1  
Manzana 7 Zona Norte  
Telf. (3) 3323031-3333031  
Email: [aj.scz@aj.gob.bo](mailto:aj.scz@aj.gob.bo)

**Regional Cochabamba**  
Calle Ayacucho esquina Heroínas  
Edificio ECOBOL  
Telf. (4) 4661000 - 4661001  
Email: [aj.cbb@aj.gob.bo](mailto:aj.cbb@aj.gob.bo)



SC-CER564556