

Regulación de Casinos y Apuestas en Línea: Protección del Consumidor y Prevención de la Ludopatía



FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Regulación de Casinos y Apuestas en Línea: Protección del Consumidor y Prevención de la Ludopatía

Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

Introducción

El surgimiento y la expansión acelerada de las plataformas de apuestas en línea en Chile han configurado un escenario complejo que demanda atención urgente desde la perspectiva de la defensa de los derechos de las y los consumidores. Mientras que los casinos tradicionales operan bajo una regulación establecida desde 2005 mediante la Ley N° 19.995, las casas de apuestas en línea han funcionado hasta ahora en un vacío normativo, permitiendo su proliferación sin controles efectivos sobre prácticas comerciales, protección del usuario o prevención de conductas adictivas. Según la Superintendencia de Casinos de Juego, en 2025 existen más de 900 plataformas de juegos en línea accesibles desde Chile, operando en un mercado estimado entre 130 y 170 millones de dólares anuales, sin pagar impuestos ni estar sujetas a regulaciones que garanticen la protección de quienes consumen estos servicios (Superintendencia de Casinos de Juego, 2025).

Este documento analiza las dimensiones críticas del mercado de apuestas en línea desde una perspectiva centrada en la protección del consumidor. Se aborda especialmente el desarrollo de la ludopatía como consecuencia del uso de estas plataformas y las vulnerabilidades específicas que enfrentan los usuarios en un entorno digital marcado por asimetrías informativas, marketing agresivo y falta de mecanismos adecuados de control. La ludopatía, reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un trastorno mental y del comportamiento (CIE-11), representa uno de los riesgos más graves asociados al juego en línea, afectando no solo la salud mental y económica de quienes la padecen, sino también a sus familias y entornos sociales (OMS, 2019).

El propósito de este análisis es identificar las principales falencias del mercado actual, evaluar los riesgos específicos para los consumidores de servicios de apuestas en línea y proponer recomendaciones para el diseño de políticas públicas que garanticen una protección efectiva de los derechos de los usuarios. En este contexto, se revisa el proyecto de ley que regula el desarrollo de plataformas de apuestas en línea (Boletín N°14838-03), en tramitación legislativa, evaluando su capacidad para abordar las problemáticas identificadas y las áreas que necesitan un fortalecimiento adicional (Cámara de Diputadas y Diputados, 2022).

Ludopatía y riesgos específicos de las plataformas digitales

La ludopatía, conocida también como trastorno del juego o juego patológico, se define como una adicción conductual caracterizada por la incapacidad de controlar el impulso de apostar, pese a las consecuencias negativas que esta conducta genera en la vida de la persona. A diferencia del juego recreativo ocasional, la

ludopatía se manifiesta en un patrón persistente y recurrente que interfiere de manera significativa con el funcionamiento personal, familiar, social y laboral del individuo. La Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) incluye este trastorno dentro de los derivados de comportamientos adictivos, reconociendo sus similitudes neurobiológicas y conductuales con las adicciones a sustancias (OMS, 2019).

Las plataformas de apuestas en línea amplifican significativamente los riesgos de desarrollar conductas adictivas en comparación con el juego presencial tradicional. Uno de los factores más críticos es la accesibilidad inmediata y continua: mientras que los casinos físicos operan en horarios limitados y requieren desplazamiento, las plataformas digitales están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, accesibles desde cualquier dispositivo con conexión a internet. Esta disponibilidad elimina las barreras naturales que históricamente han moderado el comportamiento de juego, permitiendo apuestas en cualquier momento y lugar, inclusive en espacios privados donde la conducta es menos visible para familiares o cercanos (Superintendencia de Casinos de Juego, 2025).

Otra característica preocupante es la velocidad del juego en línea, que facilita ciclos acelerados de estimulación y recompensa, dado que muchas modalidades ofrecen resultados inmediatos o casi inmediatos. Esto genera una alta frecuencia de apuestas en periodos muy breves, intensificando tanto las pérdidas potenciales como la fuerza del estímulo adictivo desde una perspectiva neurobiológica.

Las técnicas de diseño persuasivo y manipulación conductual, empleadas por estas plataformas, constituyen uno de los mayores riesgos para los consumidores. Utilizan sofisticados algoritmos y principios de diseño de experiencia de usuario para maximizar el tiempo de permanencia y el volumen de apuestas. Entre estas técnicas se destacan sistemas de recompensas variables, bonificaciones y promociones que incentivan el juego constante, notificaciones push intrusivas, interfaces gráficas y sonoras diseñadas para generar excitación emocional, y mecanismos de "casi-ganancias" que simulan estar cerca de obtener un premio para mantener el interés del jugador (Sérsic et al., 2024).

Además, la pérdida de percepción del valor real del dinero es un fenómeno psicológico relevante en el entorno digital. Al usar representaciones digitales en lugar de efectivo físico, los usuarios tienden a subestimar sus apuestas y pérdidas monetarias. Este efecto, documentado en la economía conductual, se agrava por formatos abstractos como créditos o fichas virtuales que distancian psicológicamente al usuario del valor real de sus gastos en la plataforma.

Vulnerabilidades específicas de consumidores

Las y los usuarios enfrentan asimetrías estructurales puesto que desconocen los algoritmos de juego, probabilidades reales, márgenes de ganancia y prácticas de manipulación en diseño. La falta de regulación ha privado a los/as consumidores/as de transparencia, mecanismos de reclamos efectivos y protección contra prácticas abusivas, a diferencia de casinos presenciales regulados (Superintendencia de Casinos de Juego, 2025).

Los jóvenes adultos, especialmente aquellos entre 18 y 25 años, constituyen un segmento especialmente vulnerable por su familiaridad tecnológica y su exposición constante a mensajes publicitarios en redes sociales, patrocinios deportivos e influencers, factores que normalizan el juego y minimizan su riesgo real. Asimismo, los hogares de bajos ingresos experimentan un daño exacerbado: las pérdidas económicas

representan una grave amenaza para cubrir necesidades básicas, abriendo la puerta al endeudamiento y deterioro socioeconómico, en un contexto agravado por la publicidad engañosa que promete ganancias fáciles (Superintendencia de Casinos de Juego, 2025).

Aparte, se destacan las bonificaciones y promociones de bienvenida, utilizadas masivamente para captar usuarios que suelen tener condiciones complejas y poco transparentes, como apuestas múltiples para desbloquear retiros, que mantienen al usuario apostando más allá de su intención. Además, la publicidad, presente en eventos deportivos y otros espacios masivos, generalmente visibles para audiencias jóvenes y menores de edad, contribuye a la normalización social del juego, subestimando su impacto negativo. También, el proceso de retiro de fondos en estas plataformas suele ser complicado, con demoras y requerimientos excesivos frente a la facilidad con que los usuarios depositan dinero, configurando una barrera que posibilita la retención de fondos y fomenta la continuación del juego.

Discusión en Chile

En la actualidad, existen dos proyectos de ley presentes en el Congreso, entre los cuales se encuentra el proyecto de ley que regula el desarrollo de plataformas de apuestas en línea, con 27 votos a favor, la sala del Senado aprobó en general el proyecto, en segundo trámite fijó como plazo para presentar indicaciones hasta el 29 de septiembre, a las 12 horas (Senado de la República, 2025).

Se busca definir las condiciones y requisitos para la autorización, funcionamiento, administración y fiscalización de las plataformas de apuestas en línea, con miras a la protección de la fe pública y los derechos de los usuarios, previniendo el acceso de menores de edad, el desarrollo de conductas adictivas y también, previniendo el juego ilegal y resguardando el interés fiscal.

Este proyecto crea un mercado “semi-abierto” que debe estar sujeto a una superintendencia, que pasará a llamarse Superintendencia de Casinos, Apuestas y Juegos de Azar. Sumado a ello, la sociedades operadores deberán cumplir requisitos al igual que los casino de juego: 1. “Sociedades anónimas cerradas constituidas en Chile, con objeto exclusivo, capital mínimo, número de accionistas, etc. Deben informar sus beneficiarios finales”, 2. “Antes de iniciar operaciones, deben obtener una certificación final de SCJ”, 3. “Plataformas pueden explotar sólo objetos autorizados por la Superintendencia” 4. “Normas de protección de niños, niñas y adolescentes”, 5. “Se crea una Política Nacional de Apuestas Responsables”, 6. “Batería de normas de persecución al juego ilegal”, 7. “Se modifican las normas del procedimiento sancionatorio de la Ley N° 19.995, que son aplicables también a las infracciones de las plataformas de apuestas en línea” (Senado de la República, 2025).

Además crea el Subsistema de Inteligencia Económica y establece otras medidas para la prevención y alerta de actividades que digan relación con el crimen organizado. Además, se discutió sobre la carga tributaria que se contempla para los actores involucrados, los problemas de ludopatía y su afectación en niños, niñas y adolescentes, la gobernanza propuesta para la Superintendencia de Casinos de Juego, así como también las medidas de sanción que se aplicarán respecto de aquellos actores que actualmente estarían operando en la ilegalidad (Senado de la República, 2025).

Por otro lado, existe un proyecto que busca prohibir la presencia de publicidad de casas de apuestas online en eventos y clubes deportivos promocionado por el Diputado UDI, Marco Sulantay, proyecto que se enfoca solo en esa área (González, 2022).

Aquello, quedaría estipulado en un artículo único que prohíbe expresamente la publicidad y el patrocinio de casas de apuestas online en las siguientes actividades: acontecimientos deportivos presenciales, transmisión de eventos deportivos por vía streaming, transmisión de eventos deportivos por radio y televisión y utilización de camisetas o equipamiento deportivo. Cabe destacar, que durante esta semana, el Ministerio de Justicia informó a la ANFP que deberá dejar sin efecto los contratos comerciales con casas de apuestas, de lo contrario le podrían quitar su personalidad jurídica, tema de suma complejidad para la Asociación por el financiamiento que le entregan y para la discusión de las apuestas online, ya que apresura su debate de si está permitido su funcionamiento o no.

Así también, el tema de la ludopatía representa una discusión compleja, se busca regular este ámbito de una manera muy similar a la Ley N°19.995 y la Circular N°102, en donde los usuarios/as pueden, de forma voluntaria, autoexcluirse de ingresar a los Casinos de Juego. En el caso de las apuestas en línea, también podrán acceder a dicho formulario según las instrucciones que se establezcan por la Superintendencia. Cabe destacar que, no podrán realizar apuestas respecto a un evento o resultado en particular quienes tengan algún tipo de injerencia directa en el resultado por el que se apuesta. Por otro lado y en cuanto a sanciones, se definen una serie de infracciones como impedir labores de fiscalización, utilizar sistemas de apuestas no certificadas, que incumplan con la regulación sobre ciberseguridad, manipulen, modifiquen/alteren objetos de apuesta o que otorguen crédito, mutuo o cualquier préstamo a los usuarios, para eso existirán multas que podrían alcanzar las 2.000 UTM en los casos que corresponda o la revocación inmediata de la licencia para las sociedades que operan.

En cuanto a plataformas de apuestas en línea que estén relacionadas con competiciones deportivas nacionales o internacionales, tendrán que destinar un 2% de los ingresos brutos de los juegos al año a la federación rectora nacional del deporte y tendrán que pagar diversos impuestos para funcionar de manera correcta (Senado de la República, 2025). Solo podrán realizar publicidad o promoción aquellas plataformas que cuenten con la respectiva licencia de operación vigente, dejando claro que es un servicio solo para mayores de 18 años y poniendo en relieve los riesgos que puede tener esta actividad.

En esa línea, el Ministerio de Hacienda llevará a cabo una Política Nacional de Apuestas en Línea Responsables, estableciendo lineamientos y objetivos para prevenir enfermedades como la ludopatía (Senado de la República, 2025). Además, este proyecto modificaría la Ley N°19.995 que refiere los casinos de juego, reemplazando todos los artículos por: "juego de casino, apuestas, juegos de azar y plataformas de apuestas en línea" y de manera muy similar, se modificaría la Ley N°18.851 que define a la Polla Chilena de Beneficencia en sociedad anónima. Al igual que, se corrige la Ley N°19.913 que crea la Unidad de Análisis Financiero, agregando las sociedades operadoras de plataformas de apuestas en línea que tengan la licencia correspondiente. Y como último punto en esta área, se modifica el decreto de Ley N°1.298 que crea el sistema de pronósticos deportivos, añadiendo la Ley que Regula el Desarrollo de Plataformas de Apuestas en Línea.

Paralelamente, se analiza un proyecto de ley impulsado por el diputado Marco Sulantay (UDI), que plantea prohibir la publicidad y patrocinio de casas de apuestas en eventos y clubes deportivos, restringiendo expresamente estas prácticas en:

- Acontecimientos deportivos presenciales.
- Transmisiones deportivas vía streaming, radio y televisión.
- Uso de equipamiento o vestimenta con marcas de casas de apuestas

Este proyecto responde a la creciente preocupación sobre la influencia de la publicidad de apuestas en la audiencia joven y en la normalización del juego, con especial énfasis en la protección de los menores de edad.

En septiembre de 2025, el Ministerio de Justicia comunicó a la Asociación Nacional de Fútbol Profesional (ANFP) que debe cancelar contratos con casas de apuestas bajo amenaza de perder personalidad jurídica, una medida que señala la complejidad y urgencia del debate en torno al financiamiento del deporte profesional y la regulación del juego en línea (Senado de la República, 2025).

El proyecto normativo contempla una regulación similar a la Ley N° 19.995 y la Circular N° 102, estableciendo que los usuarios podrán autoexcluirse voluntariamente de las plataformas a través de un formulario gestionado por la Superintendencia, como mecanismo para prevenir y atender conductas problemáticas relacionadas con el juego.

Asimismo, se prohíbe estrictamente la realización de apuestas a personas con injerencia directa en el resultado del evento, evitando conflictos de interés y manipulación. Sobre sanciones, se tipifican infracciones graves como obstrucción a la fiscalización, uso de sistemas de apuestas no certificados, incumplimientos en ciberseguridad, manipulación o alteración de objetos de apuesta y otorgamiento indebido de créditos o préstamos a usuarios. Las multas previstas pueden alcanzar hasta 2.000 Unidades Tributarias Mensuales (UTM), junto con la revocación inmediata de licencias para los operadores que incurran en tales conductas (Senado de la República, 2025).

Respecto a la relación con el deporte, las plataformas de apuestas vinculadas a competencias nacionales o internacionales deberán destinar al menos un 2% de sus ingresos brutos anuales a la federación deportiva rectora correspondiente y cumplir con el pago de diversos impuestos para operar legalmente. Además, solo podrán difundir publicidad quienes cuenten con licencia vigente, dejando claro que sus servicios están dirigidos exclusivamente a mayores de 18 años y destacando los riesgos asociados a la actividad (Senado de la República, 2025).

Experiencias internacionales y lecciones para Chile

El análisis comparado evidencia que distintos países han adoptado modelos regulatorios robustos para la gestión del juego en línea y prevención de ludopatías, que Chile puede considerar para fortalecer su normativa.

El Reino Unido dispone de un sistema avanzado a través de la Gambling Commission, que impone estrictos controles de edad e identidad antes de permitir apuestas, monitoreo activo de conductas de juego problemático mediante indicadores objetivos, y un sistema nacional de autoexclusión (GAMSTOP).

Además, ha regulado fuertemente la publicidad del juego, limitando horarios y prohibiendo el uso de figuras públicas para evitar la normalización entre menores (Gambling Commission, 2024).

Alemania, por su parte, gestiona un registro centralizado federal donde las plataformas comparten información sobre la conducta de los usuarios, identificando patrones de riesgo incluso cuando cada comportamiento individual parece normal. Esto supera los enfoques aislados y mejora la detección temprana de problemas (Instituto Alemán de Regulación del Juego, 2023).

En general, Dinamarca destaca por su sistema ROFUS, que impone autoexclusión obligatoria mínima de un año y establece límites mensuales combinados de depósito en todas las plataformas, evitando eludir los controles diversificando apuestas. Este modelo robusto reduce la exposición y ayuda a frenar las adicciones (Autoridad Danesa de Juegos, 2024). Y, España, con cultura deportiva y desafíos similares a Chile, ha legislado la Ley de Regulación del Juego (2011) y su implementación progresiva, restringiendo publicidad en horarios protegidos, limitando bonificaciones y restringiendo el uso de influencers que favorezcan la promoción de apuestas entre jóvenes (Ministerio de Consumo de España, 2023).

Más cercano, se encuentra el caso de Colombia, pionero latinoamericano, ha establecido un marco regulatorio integral para el juego online, acompañado de inversiones relevantes en fiscalización y sanciones para operadores ilegales, clave para asegurar cumplimiento efectivo en un mercado en expansión (Coljuegos, 2024).

Estas experiencias muestran que la combinación de regulación clara, fiscalización efectiva, políticas educativas y mecanismos integrados de autoexclusión y monitoreo son esenciales para equilibrar la libertad de consumo responsable con la protección frente a daños sociales y personales.

Impactos económicos y sociales de la ludopatía

La ludopatía genera impactos que trascienden el daño individual, afectando a familias, comunidades y la sociedad en su conjunto. En el plano personal, las pérdidas económicas directas derivadas del juego constituyen la dimensión más visible, pero son solo la punta del iceberg. Las personas con ludopatía suelen experimentar un deterioro financiero progresivo: agotamiento de ahorros, endeudamiento creciente a través de tarjetas de crédito, préstamos personales e incluso préstamos informales con tasas usurarias. En casos extremos, estas condiciones pueden derivar en la pérdida de vivienda, quiebra personal o la comisión de actos ilegales para financiar el juego o cubrir deudas acumuladas (Banco Interamericano de Desarrollo y Ministerio de Economía de Chile, 2025).

El impacto sobre la salud mental también es grave y frecuentemente subestimado. La ludopatía se asocia con una alta comorbilidad con trastornos de ansiedad, depresión, y una incidencia elevada de ideación y tentativas suicidas, siendo una de las adicciones con mayor riesgo de mortalidad por esta causa. El estrés crónico derivado de las pérdidas financieras constantes, la sensación de pérdida de control y las dinámicas familiares alteradas contribuyen a un deterioro sostenido que requiere intervención profesional especializada (Banco Interamericano de Desarrollo y Ministerio de Economía de Chile, 2025).

Así, se destaca que las familias de personas afectadas por ludopatía enfrentan consecuencias devastadoras, no solo por las pérdidas monetarias sino también por el deterioro en su capacidad para cubrir necesidades básicas, la afectación al ahorro familiar y el endeudamiento de todos los miembros del hogar. La tensión y el estrés impiden un ambiente familiar saludable, afectando especialmente a los hijos, quienes pueden desarrollar problemas emocionales y conductuales derivados del clima familiar disfuncional. Las relaciones interpersonales se resienten a causa de patrones de mentira y secretismo que erosionan la confianza y la cohesión familiar. La estigmatización social puede llevar al aislamiento y reducción de las redes de apoyo, una problemática no frecuentemente visibilizada en los debates regulatorios (Banco Interamericano de Desarrollo y Ministerio de Economía de Chile, 2025).

A nivel social, la ludopatía implica costos significativos que a menudo no se cuantifican adecuadamente. Estos incluyen el gasto en servicios de salud mental para afectados y sus familias, la pérdida de productividad laboral debido al absentismo o al presentismo (estar presente pero no rendir adecuadamente), y los costos asociados al sistema de justicia por delitos cometidos para financiar el juego o pagar deudas. Estos impactos reflejan que la ludopatía es un problema de salud pública que requiere atención prioritaria y políticas integrales (Banco Interamericano de Desarrollo & Ministerio de Economía de Chile, 2025).

Recomendaciones para el diseño e implementación de políticas públicas

Ante los riesgos identificados, se recomiendan medidas urgentes y estructurales en todos los niveles de política pública para la regulación y prevención efectiva en el ámbito de las apuestas en línea.

- En primer lugar, está el establecimiento de derechos claros para consumidores: Garantizar transparencia en probabilidades y funcionamiento, establecer límites vinculantes a depósitos, pérdidas y tiempo de juego con periodos de enfriamiento, y asegurar derechos efectivos de retiro de fondos y reclamos mediante mecanismos ágiles y gratuitos.
- Fortalecimiento de los mecanismos de prevención y detección temprana: Implementar un sistema centralizado que monitoree y analice comportamientos de riesgo y establezca límites máximos obligatorios aplicables a la suma de todas las plataformas. Crear un registro nacional para la autoexclusión que bloquee simultáneamente todas las plataformas autorizadas, con períodos mínimos no revertibles y procedimientos que permitan autoexclusión en momentos de crisis.
- Regulación estricta de publicidad y marketing: Prohibir publicidad en horarios de protección para menores (de 06:00 a 22:00 horas), eliminar patrocinios en el deporte por parte de casas de apuestas, restringir el uso de figuras públicas e influencers, y prohibir técnicas de marketing que exploten vulnerabilidades psicológicas.
- Fiscalización y sanciones contundentes: Dotar a la Superintendencia de Casinos de Juego con recursos técnicos y humanos para fiscalizar, imponer multas significativas y retirar licencias a operadores que incumplan, y aplicar bloqueo integral a plataformas no autorizadas, incluyendo bloqueo de dominios y medios de pago.
- Desarrollo y financiamiento de una Política Nacional de Prevención de Ludopatía: Promover campañas de educación pública, capacitación para profesionales de salud mental, accesibilidad a servicios de tratamiento y programas de apoyo para familias.

- Implementación de sistemas de información pública: Crear plataformas accesibles para que consumidores puedan comparar operadores autorizados, conocer estadísticas y acceder a herramientas de denuncia.
- Fortalecimiento institucional: Capacitar y especializar al SERNAC para fiscalizar el sector, acelerar procedimientos de reclamo y favorecer acciones colectivas.
- Evaluación continua y adaptación normativa: Establecer sistemas periódicos de monitoreo epidemiológico de ludopatía y evaluación de políticas públicas para ajustar medidas conforme a la evidencia.
- Investigación focalizada en grupos vulnerables: Financiar estudios sobre jóvenes, personas con problemas de salud mental y sectores socioeconómicos desfavorecidos, para diseñar intervenciones específicas.
- Cooperación internacional y participación ciudadana: Integrar a Chile en redes globales de regulación y prevención, y establecer consejos consultivos con actores múltiples para fortalecer la gobernanza y vigilancia social.

Estas recomendaciones integrales buscan un equilibrio entre la libertad responsable de apostar y la protección efectiva frente a los daños vinculados a un sector con potencial de riesgo creciente (Banco Interamericano de Desarrollo y Ministerio de Economía de Chile, 2025).

Conclusiones

El mercado de apuestas en línea en Chile está en un punto crítico que exige una intervención regulatoria urgente, integral y sustentada en evidencias para proteger a las y los consumidores para prevenir daños relacionados con la ludopatía.

Cabe recalcar que la ausencia de una regulación efectiva ha permitido la proliferación de plataformas operando sin control, exponiendo a los usuarios a prácticas comerciales agresivas y riesgos significativos a su salud mental y situación socioeconómica. La vulnerabilidad de segmentos como jóvenes, personas con problemas de salud mental y hogares de bajos ingresos es particularmente alarmante.

Y, en esa línea, el proyecto de ley que regula las plataformas de apuestas en línea representa un avance significativo, con un enfoque en transparencia, seguridad, prevención de adicciones y fiscalización. No obstante, requiere de mejoras sustanciales, especialmente en la definición de límites obligatorios, mecanismos robustos de autoexclusión y regulación estricta de publicidad, así como en la asignación de recursos adecuados para supervisión efectiva.

Sin dudas, la incorporación de una Política Nacional de Apuestas Responsables es un paso positivo, pero debe ser desarrollada con contenidos específicos, mecanismos de evaluación y financiamiento garantizado para abordar la ludopatía como problema de salud pública. La experiencia comparada internacional demuestra que marcos regulatorios robustos y coordinados son esenciales para evitar que regulaciones insuficientes generen una falsa sensación de seguridad. La cooperación internacional, la evaluación continua y la participación ciudadana institucionalizada deben formar parte integral del sistema regulatorio chileno.

Preguntas para la reflexión y discusión

- ¿Debe el derecho de adultos a participar en apuestas en línea estar condicionado a limitaciones en función de la protección de la salud pública?
- ¿Son suficientes los mecanismos voluntarios de autoexclusión, o el Estado debe implementar límites obligatorios para todo usuario?
- ¿Qué responsabilidad legal deben asumir las plataformas de apuestas ante daños causados por ludopatía en sus usuarios?
- ¿Debe permitirse que casas de apuestas patrocinen clubes y eventos deportivos, considerando la normalización del juego en audiencias jóvenes?
- ¿Son adecuados los impuestos planteados en el proyecto de ley frente a los costos sociales de la ludopatía, o deberían ser mayores?
- ¿Cuál es el rol que deben desempeñar las organizaciones de consumidores en el monitoreo y fiscalización del cumplimiento regulatorio?
- ¿Cómo pueden fortalecerse las capacidades familiares y comunitarias para detectar tempranamente señales de ludopatía y apoyar a personas afectadas?
- ¿Debe establecerse un sistema de compensación para familias económicamente afectadas por la ludopatía, financiado por la industria de apuestas?

Bibliografía

- Autoridad Danesa de Juegos de Azar. (2024). Sistema ROFUS: Registro nacional de autoexclusión y control de límites de depósito. Spillemyndigheden.
- Banco Interamericano de Desarrollo y Ministerio de Economía de Chile. (2025). Estrategia de política regulatoria en Chile 2025: Aspectos sociales y económicos del juego. BID.
- Cámara de Diputadas y Diputados de Chile. (2022). Proyecto de ley que regula el desarrollo de plataformas de apuestas en línea (Boletín N°14838-03). Congreso Nacional de Chile.
- Coljuegos. (2024). Marco regulatorio integral para el juego online en Colombia: Informe de fiscalización y cumplimiento normativo. Coljuegos - Empresa Industrial y Comercial del Estado.
- Gambling Commission. (2024). National self-exclusion scheme GAMSTOP: Annual report on gambling regulation and consumer protection in the UK. Gambling Commission.
- González, M. (2022). Proyecto de ley sobre prohibición de publicidad de apuestas online en eventos deportivos. Congreso Nacional de Chile.
- Instituto Alemán de Regulación del Juego. (2023). Registro centralizado federal de jugadores: Sistema integrado de monitoreo y prevención de conductas de riesgo [OASIS]. Glücksspielbehörde der Länder.
- Ministerio de Consumo de España. (2023). Ley de Regulación del Juego y normativa sobre publicidad de apuestas: Evaluación de implementación 2011-2023. Dirección General de Ordenación del Juego.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Clasificación Internacional de Enfermedades (11ª ed.) [CIE-11]. OMS.
- Senado de la República de Chile. (2025). Informes y debates legislativos sobre regulación de apuestas y juego en línea: Segundo trámite constitucional del proyecto que regula plataformas de apuestas en línea (Boletín N°14838-03). Senado de Chile. <https://www.senado.cl>
- Sérsic, D., Mikulić, J., & Kovačić, S. (2024). Técnicas de diseño persuasivo y adicción en plataformas digitales de apuestas: Análisis de mecanismos psicológicos de retención de usuarios. *Revista de Psicología Económica y del Consumidor*, 15(2), 134-158.
- Superintendencia de Casinos de Juego de Chile. (2025). Informe anual del mercado de apuestas en línea en Chile 2025. Ministerio de Hacienda. <https://www.scj.gob.cl>



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

