



MATRIZ DE OBSERVACIONES

Version: 1

Nombre del proyecto:	Por la cual se modifica la Resolución No. 20214000036784 de 16 de diciembre de 2021 "Por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de Juego Responsable".	Area Responsable: Vicepresidencia de Desarrollo Comercial	Periodo de publicación: 02-07 de diciembre de 2022	Codigo: DME-FR-08
Fecha	Observador	Articulo/Aspecto Observado	Observacion	Respuesta
7/12/2022	FECOLJUEGOS	Manual de marca Coljuegos	<p>Coljuegos no ha modificado el manual de marca ni ha indicado los estándares de tamaño, cromática, dimensiones y aplicaciones del material informativo que deben cumplir los mensajes alusivos a juego responsable y establecidos en el proyecto de resolución como obligatorios para ser implementados el 17 de diciembre, siendo esto necesario para proceder a la elaboración de todas las piezas tanto informativas como publicitarias (físico, escrito, radio, televisión, etc.) y por ende no ha modificado la resolución No. 201712000022554 de 2017.</p> <p>En este orden de ideas, se solicita de la manera más respetuosa ampliar el termino para la implementación de estos mensajes hasta el 16 de abril de 2023 y previo a esto modificar la resolución de uso de la marca de Coljuegos y de los sellos de "Juega bien, ser responsable es parte del juego" y "Prohibida la venta a menores de edad", con el fin de que exista un mismo criterio de aplicación de dichos mensajes alineados a la imagen de la entidad.</p>	<p>1. La marca "<i>Juega bien. Ser responsable es parte del juego</i>", tiene un manual de marca que fija condiciones para su uso, el cual se envía para su conocimiento y aplicación.</p> <p>2. El mensaje "<i>Prohibida la venta a menores de edad</i>", no es un signo distintivo, por lo tanto, no requiere manual de marca, su uso deberá hacerse de forma visible en el material publicitario establecido en la resolución.</p> <p>3. Durante el término de implementación Coljuegos expedirá un manual de marca detallado que armonice y regule el uso de las diferentes marcas y sellos requeridas por Coljuegos.</p>

7/12/2022	FECOLJUEGOS	Literal d), e) y f) del numeral 1.1. art. 11	<p>1. Aclarar si los demás mensajes indicados en los literales d) e) y f) del numeral 1.1. de la Resolución No. 202140000036784 de 2021 ya no son obligatorios y en consecuencia se modifican dichos literales, en el sentido de que únicos mensajes son "Juega bien, ser responsable es parte del juego" y "Prohibida la venta a menores de edad".</p> <p>2. En caso de que la respuesta sea negativa, solicitamos se dejen SOLO estos dos mensajes e indicar la finalidad de tener más mensajes que podrían no tener el efecto de atención y disuasorio al jugador.</p> <p>3. Ampliar el termino para la implementación de estos mensajes hasta el 16 de abril de 2023 y previo a esto modificar la resolución de uso de la marca de Coljuegos y de los sellos de "Juega bien, ser responsable es parte del juego" y "Prohibida la venta a menores de edad", con el fin de que exista un mismo criterio de aplicación de dichos mensajes alineados a la imagen de la entidad.</p>	Se precisa que los mensajes "Juega bien, ser responsable es parte del juego" y "Prohibida la venta a menores de edad" son obligatorios desde el 17 de diciembre de 2022, en las piezas y casos señalados en el artículo décimo de la resolución. El uso de los demás mensajes será obligatorio una vez finalice el término de implementación ampliado mediante la presente norma.
7/12/2022	FECOLJUEGOS	Modificación de otros aspectos incluidos en la resolución	Quedamos a su disposición para que dentro del plazo de prórroga inicialmente planteado por la Entidad, logremos hacer los ajustes que resulten más convenientes a la industria de juegos de suerte y azar para fortalecer la política de un Juego Responsable impulsada por la entidad.	Durante el término previsto en la presente resolución, se estudiarán las propuestas de mejora a los lineamientos en materia de juego responsable recibidos de los interesados.
7/12/2022	ASOJUEGOS	Aplicación de mensajes en juego responsable	Las frases "Juega bien, ser responsable es parte del Juego y "Prohibida la venta a menores de edad" no puede incorporarse en el tiquete del Superastro ni en la publicidad del juego, son oraciones largas. Por ejemplo en un esfero que se trata de una pieza publicitaria pequeña es imposible su incorporación.	Respecto del uso de los mensajes en el tiquete de Super Astro , tal como se señaló en Radicado No. 20224000197851 de 27 de mayo de 2022. al analizar el caso del juego de suerte y azar novedoso SUPER Astro, que actualmente opera la sociedad Corredor Empresarial S.A. en ejecución del contrato C-1725 de 2019, existe una obligación contenida en el literal "c" del numeral 28 de la cláusula sexta que establece: "28. Presentar a Coljuegos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al cumplimiento de los

requisitos de ejecución lo siguiente:

(...)

c. El diseño de modelo de machote de tiquete para la realización de las apuestas”

(...)”.

En cumplimiento de dicha obligación el operador presentó a Coljuegos el modelo de machote de tiquete el cual fue aprobado por la Gerencia de Fiscalización de la Entidad.

De lo anterior, se encuentra que de acuerdo con la modalidad, características y condiciones contractuales que rigen actualmente el juego de suerte y azar novedoso SUPER Astro, existe una imposibilidad para aplicar las disposiciones relativas a las frases de juego responsable previstas a incluir en el tiquete de juego, así lo deberá expresar el operador en el manual de buenas prácticas en juego responsable.

7/12/2022	ASOJUEGOS	Manual de marca Coljuegos	No se tiene el manual de marca de juego responsable para aplicar al material publicitario de Superastro.	<ol style="list-style-type: none">1. La marca "<i>Juega bien. Ser responsable es parte del juego</i>", tiene un manual de marca que fija condiciones para su uso, el cual se envía para su conocimiento y aplicación.2. El mensaje "<i>Prohibida la venta a menores de edad</i>", no es un signo distintivo, por lo tanto, no requiere manual de marca, su uso deberá hacerse de forma visible en el material publicitario establecido en la resolución.3. Durante el término de implementación Coljuegos expedirá un manual de marca detallado que armonice y regule el uso de las diferentes marcas y sellos requeridas por Coljuegos.
-----------	------------------	---------------------------	--	--

7/12/2022	WPLAY	Uso mensajes de juego responsable	<p>Sobre el particular, nos permitimos preguntar si resulta correcto nuestro entendimiento en cuanto a que en tratándose de los operadores de juegos de suerte y azar por internet, el mensaje de "Juega bien, ser responsable es parte del juego", debe cumplir con los lineamientos del manual de marca de "Juega Bien" socializado por Coljuegos en el año 2019, y si únicamente debe ir publicado en la plataforma del operador (en los diferentes canales interactivos del operador), o si también debe incluirse en las piezas publicitarias impresas que se tienen en los puntos físicos donde se hace ofrecimiento de apuestas conforme a lo dispuesto en el Acuerdo 08 de 2020. En caso de que sea obligatorio la utilización de este mensaje en piezas publicitarias impresas, por favor aclarar si además de los dos mensajes indicados en el citado párrafo primero, debe ir alguno de los otros mensajes indicados en los literales d) y f) del numeral 1.1 del artículo 11 de la Resolución No. 20214000036784. Por último, y de la manera más respetuosa solicitamos a Coljuegos se pronuncie respecto a las observaciones, inquietudes y comentarios que Fecoljuegos como gremio que agrupa al mayor número de operadores ha presentado mediante los radicados 20221030373102 del 30 de agosto de 2022 y 20221030412832 del 23 de septiembre de 2022 relacionadas con varias de las acciones dispuestas en la Resolución 2021400036784, y quedamos a su disposición para que dentro del plazo de prórroga inicialmente planteado por la Entidad, logremos hacer los ajustes que resulten más convenientes a la industria de juegos de suerte y azar para fortalecer la política de un Juego Responsable que se está construyendo.</p>	<p>Es correcto el entendimiento referente a que el uso del mensaje juega bien, ser responsable es parte del juego, debe cumplir con los lineamientos del manual de marca "Juega Bien" y para el caso de juegos operados por internet debe usarse en la plataforma del operador. En el caso de los juegos localizados debe incluirse en los locales comerciales donde se opere.</p>
-----------	-------	-----------------------------------	--	--

7/12/2022	CORREDOR EMPRESARIAL	1. inclusión de las frases alusivas al juego responsable en las colillas de juego.	<p>Este concesionario, ha informado en reiteradas oportunidades de la imposibilidad técnica en la que se encuentra, ya que el tamaño del formulario que se encuentra implementado de acuerdo a lo aprobado en la etapa preoperativa del contrato C1725, nos permite 17 líneas y 40 caracteres por línea aproximadamente, en la actualidad ya se encuentra demasiado justo con la información propia que debe contener de acuerdo a lo indicado por el Acuerdo 08 de 2020, y no sería posible integrar nuevos elementos sin que se comprometa la legibilidad y el correcto cumplimiento del contenido del ticket. Sin embargo, a la fecha en el ticket ya se encuentran plasmadas dos de las cuatro frases que contempla la resolución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juega bien. Ser responsable es parte del juego" 	<p>Respecto del uso de los mensajes en el ticket de Super Astro, tal como se señaló en Radicado No. 20224000197851 de 27 de mayo de 2022. al analizar el caso del juego de suerte y azar novedoso SUPER Astro, que actualmente opera la sociedad Corredor Empresarial S.A. en ejecución del contrato C-1725 de 2019, existe una obligación contenida en el literal "c" del numeral 28 de la cláusula sexta que establece:</p> <p>"28. Presentar a Coljuegos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al cumplimiento de los requisitos de ejecución lo siguiente:</p> <p>(...)</p> <p>c. El diseño de modelo de machote de ticket para la realización de las apuestas" (...)".</p> <p>En cumplimiento de dicha obligación el operador presentó a Coljuegos el modelo de machote de ticket el cual fue aprobado por la Gerencia de Fiscalización de la Entidad.</p> <p>De lo anterior, se encuentra que de acuerdo con la modalidad, características y condiciones contractuales que rigen actualmente el juego de suerte y azar novedoso SUPER Astro, existe una imposibilidad para aplicar las disposiciones relativas a las frases de juego responsable previstas a incluir en el ticket de juego, así lo deberá expresar el operador en el manual de buenas prácticas en juego responsable.</p>
-----------	-----------------------------	--	--	--

7/12/2022	BETFAIR	Uso mensajes de juego responsable	<p>Por lo tanto, la duda que surge es si el mensaje “Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación” debe ser implementado a más tardar el 16 de abril de 2023, o si por el contrario los tres mensajes “Juega bien, ser responsable es parte del juego”, “Prohibida la venta a menores de edad” y “Jugar sin control causa adicción. El juego es entretenimiento, juega con moderación” deben ser implementados a más tardar el 17 de diciembre de 2022. Les solicitamos amablemente aclarar este punto.</p>	<p>Se precisa que los mensajes "Juega bien, ser responsable es parte del juego" y "Prohibida la venta a menores de edad" son obligatorios desde el 17 de diciembre de 2022, el uso de los demás mensajes será obligatorio una vez finalice el término de implementación ampliado mediante la presente norma. Por su parte los demás mensajes incluidos en la resolución serán exigibles a partir del 16 de abril de 2023, a menos que estos sean modificados por la Entidad durante este periodo.</p>
7/12/2022	BETFAIR	Uso mensajes de juego responsable	<p>Les solicitamos amablemente que nos aclaren el alcance de la disposición que establece que los mensajes “Juega bien, ser responsable es parte del juego” y “Prohibida la venta a menores de edad” serán obligatorios a más tardar el 17 de diciembre de 2022 con relación al contenido del Artículo décimo de la Resolución No. 20214000036784, lo anterior se solicita con el objetivo de entender cómo debemos interpretar esta normatividad y cuál sería su debida aplicación.</p>	<p>Se precisa que los mensajes "Juega bien, ser responsable es parte del juego" y "Prohibida la venta a menores de edad" son obligatorios desde el 17 de diciembre de 2022, en las piezas y casos señalados en el artículo décimo de la resolución. De esta manera deberán ser incorporados en el manual de buenas prácticas que diseñe el operador autorizado.</p>