



## JOGO RESPONSÁVEL

### ALGUMAS NOTAS INICIAIS

- Jogo Responsável
- Como funcionam os jogos de azar
- Identificar o problema
- Jogo patológico



O problema do jogo constitui a maior ameaça para o crescimento da própria indústria do jogo. O Jogo Responsável é o resultado de um conjunto de ações coletivas compartilhadas por indivíduos, comunidades, indústria do jogo e Governo, para alcançar resultados socialmente responsáveis.

#### **Jogo Responsável**

O «Jogo Responsável» é um conceito que envolve a utilização de um conjunto de regras e ferramentas, com o objetivo de permitir que as pessoas tomem decisões informadas sobre a sua participação em jogos de fortuna ou azar.

Ser responsável, em relação aos jogos de fortuna ou azar, significa saber se quer jogar, como jogar e quanto dinheiro gastar. Este sítio poderá ajudá-lo a ter uma atitude responsável para, de uma forma segura, usufruir do prazer que o jogo lhe pode oferecer.

#### **Como funcionam os jogos de fortuna ou azar**

Algumas pessoas, que despendem demasiado tempo ou dinheiro nos jogos de fortuna ou azar, podem causar problemas sérios. Antes de jogar, será útil consultar este sítio para estar informado sobre os potenciais riscos envolvidos no jogo e sobre a forma de lidar com eles.

#### **Identificar o problema**

Gasta demasiado tempo ou dinheiro com o jogo? Conhece alguém nestas circunstâncias? Este sítio foi concebido para que possa reconhecer alguns sinais do problema do jogo e saber onde encontrar ajuda para as suas eventuais preocupações.

#### **Jogo patológico**

Também denominado Jogo Compulsivo, é uma doença aditiva caracterizada por um impulso incontrolável para o jogo. Absorve progressivamente as energias psíquicas e físicas do portador, até destruir tudo o que lhe é mais significativo.

### INTRODUÇÃO

- Indústria do jogo
- Incidência do jogo problemático
- Regulamentação
- Centro Nacional de Investigação



Os fornecedores de todos os produtos de consumo e serviços têm a obrigação de os oferecer de uma forma segura, reduzindo ao mínimo o seu potencial de dano ao consumidor. Não se espera um produto a toda a prova, nem um serviço infalível, mas qualquer indústria que falha reiteradamente

na protecção ao consumidor, mais tarde ou mais cedo terá que ser alvo de intervenção, não só governamental como também de possível contencioso com os seus clientes.

### **Indústria do jogo**

A indústria do jogo proporciona vantagens económicas, mas os custos sociais devem ser entendidos e tratados.

Em Portugal, a indústria do jogo tem estimulado novos investimentos, impulsionado o turismo, criado novos empregos e promovido muitas outras iniciativas que, de outra forma, estariam estagnadas. Porém, não se pode descurar o facto de que, com o jogo, sobrevém o risco da dependência individual e a tensão financeira de um considerável número de cidadãos. À medida que o jogo a dinheiro se vai tornando mais disponível, maior será o perigo de as pessoas jogarem em excesso, causando dano a si próprias e às suas famílias.

### **Incidência do jogo problemático**

É fundamental reduzir ao mínimo a incidência do jogo problemático.

Por isso, a legislação portuguesa contempla regulações estritas e apetrecha o Regulador de meios eficazes, que possam assegurar que os titulares de concessões e licenças de jogo cumprem com o objetivo do Estado de, em nome do interesse público, reduzir ao mínimo a incidência do jogo problemático.

### **Regulamentação**

Em Portugal, a regulamentação do jogo online – que inclui as vias da Internet, telemóvel e televisão interativa – dá especial atenção aos muitos perigos que poderão advir para os jogadores e é conforme às melhores práticas europeias.

### **Centro Nacional de Investigação**

Num país como o nosso, onde a pobreza e a exclusão social constituem uma preocupação para os cidadãos, o Estado deverá assegurar que o jogo não conduza à separação das famílias, a dívidas e à adição/dependência.

Para tal, são necessárias medidas legislativas e de inspeção que, baseadas em informação sustentada por investigação, minimizem a “questão complexa” do jogo problemático.

Assim, torna-se essencial alertar a consciência pública para os riscos inerentes ao jogo a dinheiro e informar sobre como jogar com sensatez e como reconhecer os sinais de perigo.

## **OBJETIVO E MISSÃO**

- Objetivo
- Missão
- Estratégia



Entendemos que a indústria do jogo, em geral, e os seus promotores, em particular, devem contribuir ativamente para implementar o conceito de “jogo responsável”, incorporando-o nas suas operações diárias e em todos os aspetos do seu negócio.

### **Objetivo**

O nosso objetivo centra-se nos direitos do consumidor. Jogo Responsável® é o resultado de uma colaboração entre associações de profissionais de jogo, profissionais de saúde, juristas, provedores internacionais de informação especializada e muitos outros profissionais, que pretendem contribuir para uma melhor informação, prevenção e gestão do problema do jogo.

Entendemos que a indústria do jogo, em geral, e os seus promotores, em particular, devem contribuir ativamente para implementar o conceito de “jogo responsável”, incorporando-o nas suas operações diárias e em todos os aspetos do seu negócio.

Também entendemos que a indústria do jogo deverá apoiar as iniciativas de investigação, as campanhas públicas de informação preventiva do problema do jogo, a proteção dos menores e demais vulneráveis.

### **Missão**

Temos por missão, sensibilizar a sociedade para a necessidade de prevenção e proteção dos vulneráveis, de tratamento e de ajuda para as pessoas afetadas pelo jogo, e de investigação sobre os problemas associados ao jogo.

## Estratégia

O nosso foco de atuação estratégica inclui várias áreas de trabalho:

- **Sensibilização**

Desde 2004, através do Jogo Responsável, o nosso trabalho consiste em transladar para a sociedade, no seu todo, a informação de que o jogo pode ser perigoso, e torná-la consciente dos riscos. Contudo, também consiste em contribuir para preservar os direitos de quem joga de uma forma responsável.

- **Prevenção**

Através do Observatório do Jogo Remoto, o nosso trabalho consiste na intervenção junto dos operadores no sentido de implementarem políticas ativas de jogo responsável, com o objetivo de minimizar os riscos para o consumidor

- **Apoio aos Afetados**

Através do S.O.S. Jogadores, o nosso trabalho consiste em impulsionar, apoiar e promover as redes de apoio aos jogadores problemáticos (telefones de ajuda, aconselhamento, tratamento...). O S.O.S Jogadores disponibiliza informações sobre jogo responsável e jogo problemático (devemos assinalar a dificuldade de definir as fronteiras do jogo patológico, uma vez que existem diferentes níveis de severidade no comportamento de jogo problemático, o qual constitui um transtorno progressivo).

## O QUE É O JOGO RESPONSÁVEL?

- O que é o «Jogo Responsável»?
- Características do jogador responsável
- Formas de manter o jogo sob controlo



O jogo a dinheiro é considerado como diversão quando existe controlo e prazer no ato em si; porém, já não é considerado como tal quando implica sofrimento, descontrolo e, conseqüentemente, a perda da liberdade de decisão.

### O que é o «Jogo Responsável»?

O «Jogo responsável» é a prática de jogos de azar como forma de entretenimento e diversão.

Jogar responsabilmente significa fazer opções com base em factos e manter o controlo sobre o tempo e o dinheiro que se pretende gastar.

O jogador responsável procura conhecer a informação sobre as reais probabilidades de ganhar ou perder que permite a opção de apostar dinheiro moderadamente e desfrutar das experiências de jogo de baixo risco.

### Características do jogador responsável

O jogador responsável sabe que o jogo pode ser uma experiência agradável, divertida e com pouco risco de causar danos a si próprio, à família ou aos amigos. Também conhece o conjunto de regras que permitem que assim seja.

O Jogador responsável sabe que, apesar de poder ter sorte de vez em quando, a longo prazo acabará por perder dinheiro. Ele sabe que é assim que os jogos funcionam. Para ele, uma pequena perda equivale ao custo de um bilhete de cinema ou de uma conta de restaurante.

- Certifica-se que conhece todas as particularidades do jogo que irá jogar.
- Joga para se divertir, não para ganhar dinheiro ou afastar problemas.
- Decide com antecedência quanto tempo e dinheiro quer gastar.
- Sabe que na extensão é pouco provável ganhar.
- Não tenta perseguir ou recuperar as perdas.
- Joga apenas o dinheiro disponível para o divertimento.
- Nunca usa dinheiro destinado às despesas mensais, renda da casa ou alimentação.
- Não pede dinheiro emprestado para jogar.
- Não permite que o jogo afete as suas relações com a família e os amigos.

## Formas de manter o jogo sob controlo

- Decida antecipadamente com quanto dinheiro vai jogar.
- Estabeleça um limite de tempo durante o qual vai jogar.
- Jogue sabendo que é provável que perca mais frequentemente do que ganha – por isso, assegure-se de que está a jogar com dinheiro que não lhe faz falta.
- Tome decisões com base em conhecimentos – saiba quais são as probabilidades.
- Considere o jogo como uma diversão – não uma forma de ganhar dinheiro.
- Se ganhar um grande prémio, alegre-se! Mas lembre-se que provavelmente não voltará a acontecer.
- Não jogue quando estiver cansado, aborrecido ou ansioso.
- Tome nota de quanto tempo e dinheiro está a gastar ao jogar.
- Leve a sua família e amigos a sério. Se eles estiverem preocupados com o seu hábito de jogo, pode ser porque eles veem algo que você não vê.
- Use apenas o seu próprio dinheiro para jogar. Não peça emprestado.
- Compreenda que na maior parte dos jogos não controla o resultado do jogo – é aleatório.
- Quando joga, faça intervalos – ande a pé, coma, vá à rua para apanhar ar e espairecer.
- Mantenha a cabeça fria quando joga – limite o consumo de álcool.
- Equilibre o jogo com outras atividades de lazer.
- Jogue com alguém que não tenha um problema de jogo.
- Não crie um problema maior – não tente recuperar o que perdeu.
- Não leve consigo os seus cartões de crédito e de débito quando vai jogar.
- Tome as suas próprias decisões sobre o jogo – não jogue porque outros querem que jogue.
- Não use o jogo para evitar sentimentos ou situações negativas.
- Fale com alguém em quem confia se está preocupado com o seu hábito de jogo.

## MEDIDAS DE JOGO RESPONSÁVEL (BASE TERRITORIAL)

- O problema do jogo
- Responsabilidade social e segurança dos produtos
- Litígio
- Segurança dos apostadores



Entendemos que a indústria do jogo, em geral, e os seus promotores, em particular, devem contribuir ativamente para implementar o conceito de “jogo responsável”, incorporando-o nas suas operações diárias e em todos os aspetos do seu negócio.

### O problema do jogo

O problema do jogo constitui a maior ameaça ao crescimento da indústria do jogo.

É sobejamente conhecido que uma pequena percentagem de jogadores tem dificuldades em controlar os seus gastos e sofre as consequências.

Encontramos jogadores com problemas em qualquer sítio onde se jogue e, em particular, nos locais onde existe jogo mais intenso, como as slot-machines, jogos de casino ou lotarias instantâneas, vulgo “raspadinhas”.

### Responsabilidade social e segurança dos produtos

Os fornecedores de todos os produtos de consumo e serviços têm a obrigação de os oferecer de uma forma segura, reduzindo ao mínimo o seu potencial de dano ao consumidor. Não se espera um produto a toda a prova, nem um serviço infalível, mas qualquer indústria que falha reiteradamente na proteção ao consumidor, mais tarde ou mais cedo, terá que ser alvo de intervenção, não só governamental como também de possível contencioso com os seus clientes.

A indústria do jogo, contudo, tem sido algo insólita nesta questão.

Durante muitos anos, esta indústria não assumiu a responsabilidade social de controlar os gastos excessivos dos jogadores, minimizando, em considerandos mais ou menos elaborados, a extensão do problema. Porém, tornou-se inquestionável a necessidade de tomar medidas para reduzir ao

mínimo a probabilidade de os seus clientes desenvolverem problemas com o jogo e para ajudar os que realmente já os sentem.

Quando a indústria do jogo não introduz voluntariamente um conjunto de regras e procedimentos para tornar o jogo seguro e responsável, o regulador poderá aplicar-lhe um regime mais restrito.

### **Litígio**

O litígio é outra consequência possível do problema do jogo.

Em alguns países, o relevo dado ao problema do jogo e o aumento da consciência pública decorrente das campanhas de informação foram acompanhados por um grande número de ações judiciais contra operadores de jogo.

Estes casos penalizam a indústria, quando são ilustrados e intensamente publicitados pelos órgãos de comunicação social. Os julgamentos dos jogadores compulsivos, que roubam para financiar o seu jogo, também são fonte de notícia nos media.

Muitos operadores de jogo compreenderam, por isso, a utilidade dos programas para uma conduta responsável do jogo, como meio de proteção contra o litígio. A lição retirada do caso precedente da indústria tabaqueira, nos Estados Unidos da América e na Austrália, é mais que suficiente para que a indústria do jogo deseje precaver-se contra situações semelhantes.

### **Segurança dos apostadores**

Presentemente, verifica-se que a tendência da indústria do jogo se orienta no sentido da criação de ambientes de jogo seguro e responsável, privilegiando a segurança dos apostadores.

### **Medidas de jogo responsável dirigidas a clientes de jogo de base territorial:**

- Facilitar o acesso a folhetos e brochuras que descrevam o jogo responsável, o seu contributo para a minimização do problema do jogo e os locais onde encontrar ajuda.
- Colocar à sua disposição, através de sítios próprios na Internet, a descrição do jogo responsável e onde encontrar ajuda.
- Proporcionar acesso, nas áreas de jogo, a profissionais com a formação necessária para explicar aos clientes o que é a vantagem da casa (house edge), o que significa a percentagem média devolvida ao jogador (average return to player) e como funcionam os pagamentos da casa (odds). Os consumidores têm direito a uma informação, oral e escrita, que lhes permita saber as verdadeiras probabilidades de ganhar ou perder, e optar, ou não, pela sua participação em jogos a dinheiro.
- Tornar mais flexível o serviço de autoexclusão e difundir a informação referente ao seu funcionamento. O cliente deverá ter o direito de solicitar, por escrito, restrições parciais de acesso a determinados jogos, a promoções enviadas pelo correio, a privilégios em relação a certos serviços (clubes, cartões, etc.).

### **Medidas de jogo responsável dirigidas a profissionais que trabalham nas áreas de jogo**

- Proporcionar formação profissional adequada e, periodicamente, atualizar os conhecimentos dos profissionais através de aperfeiçoamento e treino.
- Criar programas que ajudem os profissionais a compreender o conceito de jogo responsável e a sua relação com as políticas e procedimentos das empresas onde trabalham.
- Distribuir folhetos e brochuras que descrevam o jogo responsável e os locais onde encontrar assistência.
- Colocar cartazes, em locais de convívio dos profissionais, que descrevam os sinais de aviso do problema do jogo e os números das linhas telefónicas de ajuda.

## MEDIDAS DE JOGO SEGURO E RESPONSÁVEL (ONLINE)

- Verificação de idade
- Informação sobre jogo responsável
- Informação para promover a escolha informada (probabilidade de ganhar)
- Informação para promover a escolha informada (percentagem de retorno)
- Autoexclusão
- Autoexclusão temporária (botão de pânico)
- Limite máximo de perdas
- Limite máximo de tempo
- Lembretes de tempo de jogo
- Ferramentas padronizadas para avaliar o risco do jogo
- Pausas de jogo obrigatórias
- Jogo e demonstração gratuitos



Presentemente existe um conjunto ferramentas, que permite um ambiente de jogo seguro e socialmente responsável.

### **Verificação de idade**

A finalidade essencial de qualquer sistema de verificação de idade é assegurar que os menores sejam impedidos de jogar. É recomendável que pelo menos dois controlos para verificação de idade sejam realizados (por exemplo, verificação do cartão de crédito, verificação do número do cartão da Segurança Social, verificação do número do cartão de eleitor, verificação como a usada por bancos e autoridades fiscais). O ideal é que os novos clientes de um sítio de jogo online forneçam o seu nome completo, data de nascimento, endereço postal completo, código de segurança social, detalhes de contas bancárias. A verificação de idade também deve ser feita com o mesmo rigor para os jogos de demonstração e/ou jogos gratuitos. Tal é necessário porque a investigação empírica sobre jogadores adolescentes tem indicado que jogar em modo livre de dinheiro (ou seja, de demonstração com valores fictícios) é o mais importante indicador que permite saber se o adolescente tem jogado por dinheiro. Também é um dos mais importantes indicadores de jogo problemático.

### **Informação sobre jogo responsável**

A característica essencial da educação dos jogadores para jogar de forma responsável é que a informação seja facilmente acessível e fácil de compreender, antes do início da sessão de jogo (tanto no jogo online como no de base territorial). A informação deve enfatizar a importância da definição de limites de gasto e de tempo; a importância de um orçamento pré-definido que permita o controlo, jogando de forma moderada; como pode ser melhorada a experiência do jogador; como detetar o problema do jogo e a possibilidade de recorrer atempadamente a ajuda disponível; a existência de apoio para as pessoas que pretendem usar a autoexclusão; a possibilidade de pré-compromissos efetivos. Tais informações e sinalização podem ser exibidas no próprio produto de jogo (ou no site de jogos de azar através de uma hiperligação), ou em cartazes e folhetos nas áreas de jogo ao lado dos produtos de jogos de azar (no jogo de base territorial).

Nota: O momento e o posicionamento das informações são potencialmente importantes, podendo existir diferenças individuais na forma como os jogadores incorporam e reagem a tais informações antes de jogar. O envolvimento com esses materiais pode ficar abaixo das expectativas, a menos que sejam proeminentes e vistos como úteis e/ou integrados no entretenimento.

### **Informação para promover a escolha informada (probabilidade de ganhar)**

O fornecimento de informação sobre os jogos deve ajudar a promover a escolha informada dos potenciais jogadores. Tal informação essencial deve incluir as probabilidades de ganhar nos jogos, o montante dos prémios, e deve ser prestada de uma forma fácil de entender, num formato com exemplos específicos, em locais de destaque e/ou em cartazes, brochuras, páginas web, etc. Esta informação não deve apenas referir os maiores prémios, mas também os de menor valor. As informações de contacto (por exemplo, email ou número de telefone gratuito) devem ser disponibilizadas, para que o jogador possa pedir mais esclarecimentos se não entendeu claramente a informação prestada. A informação sobre probabilidades de ganhar é importante para ajudar a prevenir o desenvolvimento de crenças erróneas sobre jogos de azar.

### **Informação para promover a escolha informada (percentagem de retorno)**

O aspeto essencial de fornecer informação sobre a percentagem de retorno (ou seja, o montante médio de dinheiro devolvido ao jogador) é que deve ajudar a promover a escolha informada dos potenciais jogadores. Tal informação deve ser prestada de uma forma fácil de entender, em formatos com exemplos específicos, em locais de destaque e/ou em cartazes, brochuras, páginas web, etc.. As informações de contacto (por exemplo, email ou número de telefone gratuito), devem ser disponibilizados para que o jogador possa pedir mais esclarecimentos se não entendeu claramente a informação prestada. A informação sobre a percentagem de retorno é importante para ajudar a prevenir o desenvolvimento de crenças erróneas sobre jogos de azar.

**Nota:** Existe um debate sobre se estas informações são de ajuda para os jogadores compulsivos. No entanto, a informação é claramente útil para alguns jogadores e certamente não será prejudicial divulgar tais informações.

### **Autoexclusão**

O aspeto essencial de qualquer plano de autoexclusão é que os jogadores deverão poder excluir-se de qualquer sítio de apostas por um período de tempo de sua própria escolha. As exclusões online são (geralmente) mais fáceis de implementar em comparação com jogo presencial, porquanto isso pode ser feito por via eletrónica e sem os custos administrativos da autoexclusão no jogo presencial.

**Nota:** Pode argumentar-se que a autoexclusão só pode funcionar se os bancos de dados de informação sobre quem solicitou a autoexclusão forem partilhados pelos operadores de jogo. De outra forma, um jogador pode simplesmente mudar para outro sítio de apostas onde não tenha requerido este serviço de apoio. Os períodos curtos de autoexclusão temporária podem ser associados a jogadores não problemáticos que podem querer restringir o seu comportamento de jogo em casos muito específicos (por exemplo, a autoexclusão de 24 horas) ou em determinada época do ano, como o período de Natal (por exemplo, um mês de autoexclusão).

### **Autoexclusão temporária (botão de pânico)**

O essencial de um botão pânico é que ele é uma ferramenta de responsabilidade social que permite que o jogador, através de um clique de botão, inicie um processo imediato de autoexclusão por um curto período de tempo (por exemplo, 48 horas). Esta ferramenta foi desenvolvida na Finlândia para ajudar os jogadores de poker que “entram em tilt” (um estado de confusão mental ou de frustração como resultado de um jogador ter adotado uma estratégia não favorável que, finalmente, torna a sua conduta mais agressiva).

**Nota:** Embora esta ferramenta seja geralmente conhecida como “botão de pânico”, de facto deverá ser referida como uma opção que o jogador tem à sua disposição para um melhor controlo, como uma pausa de jogo.

### **Limite máximo de perdas**

O aspeto essencial de uma ferramenta de controlo de perda máxima é a oportunidade concedida ao jogador para que possa pré-estabelecer o montante de dinheiro que está preparado para perder antes do início de qualquer sessão de jogo. Na realidade, isso só pode ser feito nos sítios online ou em locais de jogo de base territorial em que cartões de jogador ou cartões inteligentes possam ser usados (por exemplo, slot-machines). Os sítios de jogo das empresas socialmente responsáveis disponibilizam este mecanismo de apoio aos seus clientes, porém estes devem manter a liberdade de decisão para definir os seus limites máximos de perdas. Uma vez definido, deve haver um período de tempo mínimo antes de um jogador poder aumentar o seu limite máximo de perda (por exemplo, uma semana); mas qualquer jogador que pretenda diminuir o seu limite de perda deverá poder fazê-lo com efeito imediato.

**Nota:** Limites de perda impostos são impopulares para a maioria dos jogadores. Não levam em conta o rendimento disponível que têm ou que os jogadores podem ter recursos para perder.

### **Limite máximo de tempo**

A função essencial de uma ferramenta de controlo de tempo máximo é a oportunidade concedida ao jogador de pré-estabelecer o período de tempo que quer despender antes do início de qualquer sessão de jogo. Na realidade, isso só pode ser feito em sítios online ou em locais de jogo de base territorial em que cartões de jogador ou cartões inteligentes possam ser usados (por exemplo, slot machines). Os sítios de jogo das empresas socialmente responsáveis disponibilizam este mecanismo de apoio para os seus clientes, porém estes devem manter a liberdade de decisão de

definir os seus limites de tempo máximo. Uma vez definido, deve haver um período de tempo mínimo antes do jogador poder aumentar seu limite máximo de tempo (por exemplo, uma semana); mas qualquer jogador que pretenda diminuir o seu limite de tempo deverá poder fazê-lo com efeito imediato.

**Nota:** Limites de tempo impostos são impopulares para a maioria dos jogadores. Não levam em conta o tempo livre ou disponível que têm.

### **Lembretes de tempo de jogo**

O aspeto essencial dos lembretes que permitem que os jogadores saibam sobre o seu tempo de jogo é que eles devem ser regulares e prestados no momento do ciclo de jogo pré-determinado pelos próprios jogadores. A forma mais eficaz de implementar uma tal iniciativa, no caso do jogo presencial (slot-machines, videopoker...), é através de cartões de jogador. O ideal é que os jogadores que usam cartões de jogador possam solicitar este serviço de apoio no início de uma sessão de jogo, para definir um lembrete que lhes permita saber quanto tempo estiveram continuamente a jogar. Os jogadores devem poder ajustar as configurações de tempo em cada sessão, porque diferentes parâmetros são úteis em diferentes períodos de tempo para o jogador. Também é recomendado que os lembretes sejam proeminentes e visíveis (por exemplo, através da utilização de mensagens em movimento). Tais lembretes também podem ser associados a informações sobre o montante gasto (por exemplo, a perda líquida).

**Nota:** Existe a possibilidade de que tais ferramentas não sejam utilizadas por aqueles jogadores que realmente mais necessitam delas (ou seja, jogadores problemáticos).

### **Ferramentas padronizadas para avaliar o risco do jogo**

O aspeto essencial de qualquer ferramenta de avaliação de risco do jogo é que deve ser indicativa e objetiva. É um instrumento de ajuda para os operadores de jogo determinarem o risco potencial dos seus jogos em indivíduos vulneráveis e suscetíveis. Várias dessas ferramentas foram desenvolvidas por empresas especializadas (por exemplo, GAM-Gard, na Europa e no Canadá, Asterig na Alemanha, Veikkaus na Finlândia).

**Nota:** Tem sido sugerido que os instrumentos utilizados pelos operadores de jogo devem (sempre que possível) ser padronizados, testados quanto à fiabilidade e validade, atualizados em períodos regulares e baseados em investigação empírica (em vez de apenas teórica).

### **Pausas de jogo obrigatórias**

A finalidade de qualquer iniciativa de obrigatoriedade de pausa no jogo é forçar o jogador a ter uma pausa e/ou descansar depois de um intenso período pré-definido (por exemplo, uma hora) a jogar. Tais iniciativas constituem uma rutura com o desenvolvimento do transe dissociativo, para fornecer um tempo de reação ao jogador. Na realidade, isso só pode ser feito nos sítios online ou em locais de jogo de base territorial em que cartões de jogador ou cartões inteligentes possam ser usados (por exemplo, slot-machines). Ainda não existe um consenso quanto ao período de pausa de tempo mais benéfico, embora haja uma série de recomendações semelhantes feitas por vários especialistas de jogo responsável (por exemplo, uma de pausa de 3 minutos a cada 30-60 minutos, ou um intervalo de 15 minutos depois de duas horas de jogo contínuo). Se o intervalo é sinalizado pelo uso de uma mensagem pop-up, o jogador deve, idealmente, ser obrigado a fazer mais do que simplesmente clicar “ok” depois de ter lido a mensagem. Deve haver uma interrupção adequada após o período de jogo pré-determinado.

**Nota:** Para alguns jogadores, tais iniciativas podem parecer excessivamente intrusivas e invasivas. Existem também alguns jogos onde a pausa obrigatória pode não ser aconselhável. As pausas obrigatórias em atividades de jogo que exigem interação social (por exemplo, o poker) pode causar frustração indevida entre os jogadores. Por exemplo, se um jogador, no decurso de um jogo, sente que está numa posição de ganhar dinheiro e com essa pausa fica impedido de jogar, a intervenção é percebida negativamente e pode criar um estado emocional de frustração. Há também a possibilidade de as pausas obrigatórias poderem facilitar o jogo rápido ou frenético imediatamente antes da pausa iminente.

### **Jogo e demonstração gratuitos**

O essencial dos jogos em modo de demonstração gratuita (free games) online é que o que acontece nesses modos, quando o jogador joga por pontos, deve ser idêntico ao que acontece nos jogos por dinheiro (por exemplo, a probabilidade de ganhar no modo gratuito por pontos deve ser idêntica à probabilidade de ganhar quando se joga por dinheiro). Além disso, qualquer modo de prática gratuito que é oferecido ao jogador deve ter uma mensagem adequada sobre o jogo responsável.



**Nota:** o acesso a modos de prática deve ser prevenido para os menores de idade. Dar acesso a tais simuladores pode incentivar alguém menor de idade a procurar oportunidades para jogar com dinheiro real.

Revisto em 29.11.2016