



# Videojuegos con cajas de recompensa: ¿Sólo un juego o un juego de azar?

Experiencia extranjera y situación en Chile.

## Autor

Claudia Cuevas Saavedra  
Email [ccuevas@bcn.cl](mailto:ccuevas@bcn.cl)  
Tel.: (56) 32 226 3146

## Resumen

Las cajas de recompensa<sup>1</sup> han sido una característica de los videojuegos desde principios de la década de 2010, sin embargo, cobraron relevancia con el lanzamiento de *Star Wars Battlefront II*, en noviembre de 2017 puesto que algunos de los principales personajes no estaban disponibles y para estarlo, tenían que comprarse en el juego con dinero real o comprarse con la moneda del juego obtenida al jugar durante un período prolongado<sup>2</sup>.

A partir de ese momento, se inició la discusión si este tipo de juegos son sólo juegos, o bien, son juegos de azar. Además, esto dio un impulso al estudio y cambio de la normativa aplicable a este tipo de juegos.

Bélgica y Holanda (este último, sólo algunos juegos) son países que prohibieron los videojuegos por considerarlos juegos ilegales de apuestas.

En tanto, el Reino Unido es uno de los países que considera que las cajas de recompensa no constituyen juegos de azar.

En Chile, respecto a la regulación, existe normativa que establece una calificación por edad de acuerdo a los contenidos de los videojuegos, sólo en soporte físico, no se ha encontrado normativa explícita que regule los contenidos de estos juegos en formato en línea.

Nº SUP: 129552

<sup>1</sup> En el presente texto se utilizará el término “cajas de recompensa” en lugar de “cajas de botín”.

<sup>2</sup> Reino Unido. (2020). House of Lords. Gambling Harm— Time for Action. Disponible en <http://bcn.cl/2ne30> (enero 2021)

## Introducción

---

Este documento da respuesta a una solicitud de la comunidad parlamentaria sobre la regulación de los videojuegos en Chile y otros países, en particular aquellos que contienen cajas de recompensa, y en especial lo relativo a normativa entre éstos y la ludopatía. Igualmente, se enfoca en las complejidades que rodean los videojuegos con cajas de recompensa y las regulaciones que las norman.

Las fuentes utilizadas son, principalmente, información oficial de entidades gubernamentales relacionadas con los juegos, en particular, de azar, así como de parlamentos e instituciones internacionales como el Foro Europeo de Reguladores de Juegos, la Organización Mundial de la Salud (OMS), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y la Unión Europea.

Las traducciones son propias y la información puede variar en el corto plazo<sup>3</sup>.

## I. Definiciones iniciales

---

De acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)<sup>4</sup>:

Un juego en línea se define como cualquier tipo de juego digital comercial, destinado a uno o más jugadores simultáneos (multijugador) a través de cualquier dispositivo conectado a Internet, incluidas consolas dedicadas, computadoras de escritorio, computadoras portátiles, tabletas y teléfonos móviles. Se habla de "ecosistema de juegos en línea" para incluir el ver a otros jugar videojuegos (deportes electrónicos) a través de plataformas de transmisión y, el compartir videos que, generalmente brindan opciones para que los espectadores comenten o interactúen con los jugadores y otros miembros de la audiencia.

Según el Diccionario de Cambridge, un videojuego es aquel juego donde el jugador controla imágenes en movimiento en una pantalla presionando botones<sup>5</sup>. Algunos videojuegos (Blickensderfer y Brown, 2019) contienen recompensas, con la forma de cajas misteriosas digitales o paquetes con elementos del juego, a menudo aleatorias, que se pueden comprar con dinero real o con "la moneda" del juego. Por lo general, quienes usan estos videojuegos compran estas "cajas de recompensa" para obtener nuevos personajes, animaciones y elementos cosméticos que no afectan el juego<sup>6</sup>.

Estos conjuntos aleatorios de elementos virtuales (Kadish y Gatto, 2020) pueden variar desde elementos estéticos (que, por ejemplo, personalicen la estética del mismo jugador o avatar) hasta elementos funcionales que mejoran el rendimiento en el juego (por ejemplo, armas, potenciadores, poderes, etc.). Se puede "acceder" a las cajas de recompensa de diversas formas, ya sea obteniendo acceso a través del juego o a través de la compra de una "llave" con moneda virtual o dinero real<sup>7</sup>.

<sup>3</sup> Todos los sitios web, al 28 de enero de 2021, han sido chequeados.

<sup>4</sup> UNICEF. (2019). Child rights and online gaming: opportunities & challenges for children and the industry. Disponible en <http://bcn.cl/2nd9j> (enero 2021)

<sup>5</sup> Cambridge Dictionary. (2021). Disponible en <http://bcn.cl/2nda5> (enero 2021)

<sup>6</sup> Blickensderfer, Steven y Brown, Nick. (2019). U.S. Regulation of Loot Boxes Heats Up with Announcement of New Legislation. National Law Review, IX(129), May 9, 2019. Disponible en <http://bcn.cl/2ncwg> (enero 2021)

<sup>7</sup> Kadish, Julia y Gatto, Jim. (2020). The Legality of Loot Boxes: A Primer. National Law Review, (X)336, Diciembre 1, 2020. Disponible en <http://bcn.cl/2ndin> (enero 2021)

De acuerdo con la literatura revisada, es posible identificar dimensiones del ecosistema de los videojuegos. Algunas dicen relación con la protección del consumidor: un producto final que no es posible obtener a partir de la adquisición inicial; los contratos y su falta de transparencia de los términos de uso respecto a la incorporación de sistemas de recompensa conocidos como “cajas de recompensa”, también llamadas “cajas de botín” (del inglés *loot boxes*); otra relacionada con el tipo de juego: un juego que ha migrado desde la destreza al azar, el cual es sujeto tanto a las probabilidades como a la capacidad financiera del jugador, con el fin de “pagar para ganar” (en inglés *pay to win*). Además, de acuerdo a Humphreys (2019)<sup>8</sup> existe el riesgo en el ámbito de la salud, que los niños desarrollen ludopatía en su adultez, mientras que otros jugadores con adicción a los videojuegos pueden sufrir trastornos por el uso descontrolado de videojuegos.

## II. Implicancias financieras para el jugador

---

La adquisición de un videojuego no siempre se concreta con la compra inicial, por cuanto, para mejorar la experiencia de juego (por ejemplo, subir de nivel) o ganar, deben realizarse pagos adicionales, regulares y/o aleatorios. Es decir, la obtención del producto final no termina al momento del pago.

Estos pagos dentro del juego son conocidos como microtransacciones, compra de elementos o personajes que afectan el juego, a veces incluso proporcionando una ventaja competitiva. Este diseño e implementación, “pagar para ganar”, ha llevado a que muchos juegos incorporen en gran medida de estas transacciones. Los efectos de estos micropagos son (Bickensderfer y Brown, 2019)<sup>9</sup>:

1. Intentan inducir a los jugadores a gastar dinero para avanzar rápidamente a través del contenido del juego que, de otro modo, estaría disponible sin costo adicional;
2. Manipulan el equilibrio en los juegos de multijugadores (en inglés *Massively Multiplayer Online Role-Playing Game*, MMORPG) competitivos para dar a los jugadores que realizan microtransacciones adicionales, una ventaja competitiva sobre otros jugadores que no pagan las tarifas adicionales.

Además, algunos videojuegos incorporan adiciones (Trula, 2019) para ampliar los universos de juego con expansiones y pases de temporada, especies de anexos que ofrecen productos secundarios o DLCs (del inglés *Downloadable Content*)<sup>10</sup>.

Para dimensionar el impacto económico en las finanzas del jugador, cabe mencionar los costos de las cajas de recompensa de algunos videojuegos:

- Un paquete de ayudas del juego *Candy Crush* (Márquez, 2019) llegaba a costar USD 150,00<sup>11</sup>;
- El videojuego FIFA (Mohorte, 2019) ofrece micropagos que, en función de lo que se desee adquirir, oscilan entre los € 0,99 y los € 99,00<sup>12</sup>. Sobre este último juego, cabe consignar, que se

<sup>8</sup> Humphreys, Gary. (2019). Hacia una mejor delimitación del trastorno por uso de videojuegos. Boletín de la Organización Mundial de la Salud, 97: pp. 382-383. Disponible en <http://bcn.cl/2nczo> (enero 2021)

<sup>9</sup> Op. Cit. U.S. Regulation of Loot Boxes Heats Up with Announcement of New Legislation.

<sup>10</sup> Trula, Esther Miguel. (2017, actualizado en 2019). Qué son las loot boxes de los juegos modernos y por qué las acusan de fomentar la ludopatía en los chavales. Disponible en <http://bcn.cl/2nerv> (enero 2021)

<sup>11</sup> Márquez, Rubén. (2019). Estados Unidos vuelve a poner sobre la mesa las leyes de protección frente a las cajas de loot. Disponible en <http://bcn.cl/2ndgt> (enero 2021)

<sup>12</sup> Mohorte. (2019). Guerra mundial contra las "loot boxes": cada vez hay más países interesados en regularlas. (2019). Disponible en <http://bcn.cl/2ndgx> (enero 2021)

pueden comprar jugadores especiales (BBCNews, 2019)<sup>13</sup> que vienen en paquetes, pero el contenido de dichos paquetes sólo es revelado cuando se completa el pago.

Otro tema en torno a la cuestión financiera de las cajas de recompensa, tiene que ver con la transferibilidad, el valor monetario real y las ganancias de los editores (HAFER, 2018)<sup>14</sup>, a saber:

1. La transferibilidad se refiere a si los artículos que se obtienen se pueden trasladar de una persona a otra, lo que podría permitir que se conviertan en una mercancía en transacciones con dinero real.
2. Juegos en los que se puede gastar dinero real, en artículos transferibles y situaciones en las que se puede gastar dinero real, para apostar en artículos del juego.
3. Las empresas se benefician, indirectamente, de cualquier valor de mercado secundario de los artículos que se encuentran en las cajas de recompensa, ya que el aumento del valor de las recompensas potenciales aumenta la demanda.

### III. Implicancias en la salud

---

Por otra parte, existe un impacto en la salud de los jugadores de videojuegos, quienes por un juego descontrolado pueden llegar a padecer patologías provocadas por esta adicción.

Es en 2018, cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) incorpora el “trastorno por uso de videojuegos” en la clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud (CIE-11)<sup>15</sup>. La inclusión de este trastorno en la CIE-11 se fundamentó en las conclusiones de un grupo de expertos de más de 20 países y al aumento de la demanda de tratamiento de los problemas relacionados con los juegos en línea (Humphreys, 2019)<sup>16</sup>.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) -cita textual- el trastorno por uso de videojuegos<sup>17</sup>:

Se caracteriza por un patrón de comportamiento de juego persistente o recurrente (“juegos digitales” o “videojuegos”), que puede ser en línea (es decir, por internet) o fuera de línea, y que se manifiesta por: 1) Deterioro en el control sobre el juego (por ejemplo, inicio, frecuencia, intensidad, duración, terminación, contexto); 2) Incremento en la prioridad dada al juego, al grado que se antepone a otros intereses y actividades de la vida diaria; y 3) Continuación o incremento del juego a pesar de que tenga consecuencias negativas. El patrón de comportamiento es lo suficientemente grave como para dar lugar a un deterioro significativo a nivel personal, familiar, social, educativo, ocupacional o en otras áreas importantes de funcionamiento.

<sup>13</sup> BBC News. (2019). Nuestros hijos vaciaron nuestra cuenta bancaria jugando FIFA” (y cómo evitar que eso te pase). Disponible en <http://bcn.cl/2ndho> (enero 2021)

<sup>14</sup> Hafer, T. J. (2018). The legal status of loot boxes around the world, and what's next in the debate. Are loot boxes gambling? The jury is still out in most places. Disponible en <http://bcn.cl/2ndhv> (enero 2021)

<sup>15</sup> OMS. (2019). CIE-11 para las estadísticas de mortalidad y morbilidad. Disponible en <http://bcn.cl/2nfl4> (enero 2021)

<sup>16</sup> Op. Cit. Hacia una mejor delimitación del trastorno por uso de videojuegos.

<sup>17</sup> OMS. (2021). 6C51 Trastorno por uso de videojuegos. Disponible en <http://bcn.cl/2neuz> (enero 2021)

#### IV. Normativa internacional

---

La presentación de la normativa relativa a los videojuegos se ha organizado en dos segmentos: por una parte, la calificación etárea de acuerdo a su contenido y, por otra, la legislación existente en la materia.

##### Calificación de videojuegos

A continuación, se describen regulaciones existentes respecto a las clasificaciones de contenido que indican el grupo de edad apropiado y el tipo de contenido del videojuego:

La *International Age Rating Coalition* (IARC), de acuerdo a la información provista en su web, es un sistema internacional de clasificación y calificación por edad para los juegos y las aplicaciones digitales, incluye descripciones del contenido e identificación de elementos interactivos de las aplicaciones o juegos que reúnen y comparten información personal o de ubicación, permiten la interacción entre los usuarios o comparten contenido generado por los usuarios, u ofrecen compras digitales desde la aplicación. Este sistema armoniza las siguientes clasificaciones existentes a nivel mundial: *Australian Classification Board*, Australia; *Classificação Indicativa* (ClassInd), Brazil; *Entertainment Software Rating Board* (ESRB), Estados Unidos de Norteamérica (EE.UU); *Game Rating and Administration Committee* (GRAC), Sur Korea; *Pan European Game Information* (PEGI), Europa y *Unterhaltungssoftware Selbstkontrolle* (USK), Alemania<sup>18</sup>.

En EE.UU. existe el *Entertainment Software Rating Board* (ESRB)<sup>19</sup>, un sistema de clasificación basado en la edad que incluye información sobre el contenido de un juego y sobre las formas en que algunos se juegan (como interactuar con otros en línea y gastar dinero en elementos del juego), el sistema de acuerdo a la información provista en su sitio, se compone de 3 partes:

1. Categorías de clasificación para sugerir la adecuación de la edad;
2. Descriptores de contenido para indicar qué tipo de contenido puede haber activado la clasificación; y
3. Elementos interactivos, para aconsejar sobre cómo compartir la ubicación del usuario con otros usuarios, compras en el juego, usuario interacciones y acceso ilimitado a Internet.

Las categorías de clasificación estadounidenses son<sup>20</sup>:

1. Todos: El contenido por lo general es apto para todas las edades. Puede que contenga una cantidad mínima de violencia de caricatura, de fantasía o ligera, o uso poco frecuente de lenguaje moderado.
2. Todos +10: El contenido por lo general es apto para personas de 10 años o más. Puede que contenga más violencia de caricatura, de fantasía o ligera, lenguaje moderado o temas mínimamente provocativos.
3. Adolescentes: El contenido por lo general es apto para personas de 13 años o más. Puede que contenga violencia, temas insinuantes, humor grosero, mínima cantidad de sangre, apuestas simuladas o uso poco frecuente de lenguaje fuerte.

<sup>18</sup> IARC. (2021). Acerca de la IARC. Disponible en <http://bcn.cl/2ndrg> (enero 2021)

<sup>19</sup> ESRB. (2021). About ESRB. Disponible en: <http://bcn.cl/2nevs> (enero 2021)

<sup>20</sup> ESRB. (2021). Guía de clasificaciones. Disponible en <http://bcn.cl/2new1> (enero 2021)

4. Maduro +17: El contenido por lo general es apto para personas de 17 años o más. Puede que contenga violencia intensa, derramamiento de sangre, contenido sexual o lenguaje fuerte.
5. Adultos únicamente +18: El contenido por lo general es apto para adultos de 18 años o más. Puede que incluya escenas prolongadas de violencia intensa, contenido sexual gráfico o apuestas con moneda real.
6. Clasificación pendiente: No se ha asignado una calificación final de ESRB. Sólo aparece en la publicidad, marketing y materiales promocionados con un juego físico (por ejemplo, el que viene cerrado en caja) que se espera que tenga una clasificación de ESRB y debe ser sustituido por una clasificación de juego una vez que se haya asignado.

Mientras que los descriptores de contenido comprenden las siguientes categorías:

- Apuestas
- Desnudez
- Humor
- Lenguaje
- Sangre/Hechos sangrientos
- Sexualidad
- Sustancias
- Violencia

Por último, de acuerdo a lo informado por ESRB, los elementos interactivos no influyen en la clasificación, sólo se da cuenta de las características interactivas en línea de los productos. Los elementos se agrupan en:

- Compras dentro del juego
- Compras dentro del juego (incluye artículos aleatorios).
- Interacción de usuarios
- Internet sin límites
- Ubicación compartida

Ambas compras dentro del juego consideran dinero del mundo real, monedas virtuales u otras formas de moneda dentro del juego, sin embargo, de acuerdo a la descripción entregada por ESRB, sólo las compras que incluyen artículos aleatorios aluden, explícitamente, las cajas de recompensa.

En la Unión Europea (UE) los juegos, también las películas, los programas de televisión y las aplicaciones móviles se clasifican de acuerdo al sistema PEGI<sup>21</sup> que entrega una recomendación de edad mínima basada en el contenido del producto. La clasificación PEGI considera la idoneidad de edad de un juego, no el nivel de dificultad así, por ejemplo, un juego PEGI 3 no tendrá ningún contenido inapropiado, pero a veces puede resultar demasiado difícil de manejar para los niños más pequeños; a la inversa, hay juegos PEGI 18 que son muy fáciles pero que contienen elementos que los hacen inadecuados para un público más joven.

De acuerdo a la información provista por PEGI, el sistema considera la idoneidad de edad de un juego, no el nivel de dificultad y proporciona clasificaciones por edad para que el contenido de entretenimiento, como los juegos, pero también las películas, los programas de televisión o las aplicaciones móviles, esté

---

<sup>21</sup> PEGI. (2021). ¿Qué son las clasificaciones? Disponible en <http://bcn.cl/2ndrm> (enero 2021)

claramente etiquetado con una recomendación de edad mínima basada en el contenido que tienen. Las etiquetas de edad son:

1. PEGI 3: El contenido de los juegos se considera adecuado para todos los grupos de edad. El juego no debe contener sonidos o imágenes que puedan asustar a los niños pequeños. Una forma muy leve de violencia (en un contexto cómico o en un entorno infantil) es aceptable. No se debe escuchar un lenguaje soez.
2. PEGI 7: El contenido del juego contiene escenas o sonidos que pueden atemorizar a los niños más pequeños. Las formas muy suaves de violencia (violencia implícita, no detallada o no realista) son aceptables.
3. PEGI 12: Videojuegos con contenidos que muestran violencia de una naturaleza un poco más gráfica hacia los personajes de fantasía o, violencia no realista hacia los personajes humanos. Puede haber insinuaciones sexuales o posturas sexuales, cualquier lenguaje soez debe ser leve. Incluye juegos de azar, tal como normalmente se llevan a cabo en la vida real en casinos o salas de juego (por ejemplo, juegos de cartas que en la vida real se jugarían por dinero).
4. PEGI 16: Esta clasificación “se aplica una vez que la descripción de la violencia (o actividad sexual) alcanza un nivel semejante al que se esperaría en la vida real”<sup>22</sup>. El uso de lenguaje incorrecto puede ser más extremo, también considera la presencia de juegos de azar y el uso de tabaco, alcohol o drogas ilegales.
5. PEGI 18: La clasificación de adultos se aplica cuando la violencia alcanza un nivel tal que se convierte en una representación de violencia brutal, asesinato sin motivo aparente o violencia hacia personajes indefensos. La glamorización del uso de drogas ilegales y la actividad sexual explícita también deben incluirse en esta categoría de edad.

En cuanto a los descriptores de contenido, estos son:

- Violencia
- Lenguaje inadecuado
- Miedo
- Apuestas
- Sexo
- Drogas
- Discriminación

De acuerdo a la información provista por PEGI, el descriptor apuestas considera juegos que contienen elementos que fomentan o enseñan juegos de azar. Estas simulaciones de juegos de azar se refieren a juegos que, normalmente, se llevan a cabo en casinos o salas de juego. Los juegos con este tipo de contenido son: PEGI 12, PEGI 16 o PEGI 18.

### **Legislación sobre cajas de recompensas**

Se analiza la normativa sobre juegos, con énfasis en aquella que considera las cajas de recompensa comenzando con las recomendaciones y textos de análisis de la Unión Europea, para luego continuar con regulaciones a nivel nacional de Bélgica, Holanda y Reino Unido.

---

<sup>22</sup> El texto en cremillas corresponde al texto original.



## Unión Europea (UE)

De acuerdo al Boletín oficial de las Cortes de Aragón<sup>23</sup>, a mediados de 2014, la UE emite su Recomendación<sup>24</sup> relativa a principios para la protección de los consumidores y los usuarios de servicios de juego en línea y la prevención del juego en línea entre los menores estableciendo que, para participar en el juego en línea, debe haber un registro previo de todo usuario, que ha de ser titular de una cuenta con el operador. Dicho registro está orientado a garantizar la identidad y edad de la persona que interviene en este tipo de juegos, de acceso prohibido a los menores. Esta directriz marca un hito en la regulación del juego de azar en relación con los menores, en 2 ámbitos: el de los juegos en línea y el de la publicidad. El apartado<sup>25</sup> relativo a los menores indica:

- 8. Ningún menor debería poder participar en actividades de juego en un sitio web o ser titular de una cuenta de usuario.
- 9. Los Estados miembros deberían velar por que el operador disponga de procedimientos para impedir que los menores participen en actividades de juego, como los controles de verificación de la edad durante el procedimiento de registro a que se refiere la Sección V.
- 10. Para evitar que los menores accedan a sitios web de juego, los Estados miembros deberían procurar que estos contengan enlaces a programas de control parental.
- 11. Los Estados miembros deberían velar por que las comunicaciones comerciales relativas a los servicios de juego en línea no resulten perniciosas para los menores o les induzcan a considerar el juego como un elemento natural de sus actividades de ocio.
- 12. Las comunicaciones comerciales deberían contener un mensaje claro de límite de edad, en el que se indique la edad mínima por debajo de la cual no está permitido el juego.
- 13. Los Estados miembros deberían procurar que las comunicaciones comerciales no sean transmitidas, exhibidas ni facilitadas:
  - a. En medios de comunicación o en torno a programas en los que se prevea que los menores sean la audiencia principal;
  - b. En sitio web cuyo perfil de público esté compuesto por menores;
  - c. Muy cerca de lugares en los que los menores pasen habitualmente tiempo y en los que quepa esperar que sean el público principal, incluidos, como mínimo, los colegios.
- 14. Las comunicaciones comerciales no deberían:
  - a. Aprovechar la inexperiencia o la falta de conocimientos de los menores.
  - b. Utilizar imágenes de menores o jóvenes ni campañas que sean especialmente atractivas para los menores.
  - c. Atraer a menores o a jóvenes por reflejar actividades propias de la cultura juvenil o asociar el juego con ellas.
  - d. Sugerir que el juego marca la transición entre la adolescencia y la edad adulta.

Dada esta legislación de privacidad más estricta, todas las empresas que operan en la UE exhiben sus políticas de privacidad que incluyen información sobre: qué datos se recopilan, con qué propósito y cómo se utilizan. Algunos incluyen secciones específicas sobre políticas de recopilación de datos sobre niños

<sup>23</sup> España. (2021). Boletín Oficial de las Cortes de Aragón, N° 101, enero 2021. Disponible en <http://bcn.cl/2nfwk> (enero 2021)

<sup>24</sup> Unión Europea. (2014). Recomendación relativa a principios para la protección de los consumidores y los usuarios de servicios de juego en línea y la prevención del juego en línea entre los menores. Disponible en <http://bcn.cl/2nfwkj> (enero 2021)

<sup>25</sup> Se mantiene numeración del texto de la fuente.



y cómo ponerse en contacto con la empresa para eliminar cualquier dato que pueda recopilarse de niños de forma no intencionada<sup>26</sup>.

El estudio, de mediados de 2020 (Cerulli-Harms y otros, 2020) del Parlamento Europeo<sup>27</sup> constata que, si bien las compras dentro del juego, como las cajas de recompensa pagadas, son una fuente importante de ingresos para los desarrolladores de juegos, también plantean preocupaciones potenciales desde la perspectiva de la protección del consumidor y debido a sus mecanismos de recompensa aleatorios parecen una "puerta de entrada" a los juegos de azar. Hay diferentes tipos de cajas de recompensa que varían en su:

- Acceso y costo: se puede acceder a las cajas de recompensa a través del juego, el tiempo de espera, la visualización de anuncios o se pueden pagar. Su costo puede variar sustancialmente;
- Transparencia y probabilidades de obtener diferentes elementos de una caja de recompensa: los artículos de la caja de recompensa pueden ser comunes o raros. Las probabilidades de obtener diferentes elementos pueden ser conocidas o desconocidas por el jugador antes de abrir una caja de recompensa, aunque los principales actores de la industria se han comprometido a aumentar la transparencia en este sentido;
- Contenido: contienen cosméticos (por ejemplo, máscaras) o elementos que afectan el juego (por ejemplo, herramientas, mapas) de valor variable; y
- Conversión de valor: el contenido de las cajas de recompensa a veces se puede convertir en dinero real. Si bien esto parece ser un fenómeno de nicho no deseado, existe y, por ende, vincula las cajas de recompensa con los juegos de azar.

De acuerdo con este estudio, los análisis previos revelaron que los problemas con el juego y el pago de cajas de recompensa están relacionados, sin embargo, no hay consenso sobre un vínculo causal entre las cajas de recompensa y el comportamiento dañino. Se requiere mayor investigación de los efectos de las cajas de recompensa en el comportamiento, de tal forma, disponer de hallazgos sólidos y concluyentes.

Hallazgos del Parlamento Europeo (Cerulli-Harms y otros, 2020) <sup>28</sup>:

- Si bien varios expertos entrevistados y algunas autoridades coinciden en que no todas las cajas de recompensa conllevan riesgos, las cajas de recompensa pueden estar rodeadas de diseños de juegos problemáticos que podrían tener consecuencias psicológicas y financieras adversas.
- Ciertos diseños de juegos comunes se asemejan a diseños adictivos de acondicionamiento conocidos, por ejemplo, de las máquinas tragamonedas.
- Las técnicas de precios y ofertas opacas podrían causar gastos no deseados o incontrolados. Sin embargo, estos diseños no se limitan a las cajas de recompensa, sino que se encuentran en los juegos de manera más amplia.
- Aunque muchos juegos con cajas de recompensa no están específicamente dirigidos a los niños, los niños siguen jugando y pagando.
- Parece que los niños podrían ser potencialmente más vulnerables a los diseños de juegos problemáticos en comparación con los adultos. Esto se debe a que los niños tienen una

<sup>26</sup> Op. Cit. Child rights and online gaming

<sup>27</sup> Op. Cit. Loot boxes in online games and their effect on consumers, in particular young consumers

<sup>28</sup> *Ibidem*.

capacidad reducida para ejercer el autocontrol y más dificultades para comprender la valoración y las probabilidades en los juegos.

- Las cajas de recompensa están sujetas a la legislación nacional general sobre contratos y protección del consumidor. Varias autoridades nacionales han investigado en qué condiciones las cajas de recompensa pueden considerarse juegos de azar.
- Con la excepción de Bélgica, los Países Bajos y Eslovaquia, ningún Estado miembro de la UE ha llegado a la conclusión de que las cajas de recompensa cumplen sus criterios nacionales de juego. Como resultado, solo estos 3 países han tomado hasta ahora o están considerando tomar medidas regulatorias para prohibir las cajas de recompensa.
- Otros países han tomado medidas menos invasivas, como la sensibilización y el desarrollo de pautas para padres y jugadores.
- La industria de los videojuegos ha tomado medidas para abordar las preocupaciones sobre las cajas de recompensa, como:
  - Mayor transparencia al etiquetar juegos que contienen compras dentro del juego, o mostrar las probabilidades de obtener diferentes artículos de una caja de recompensa.
  - Se han implementado o mejorado campañas de concientización y herramientas de control parental y de jugadores para ayudar a manejar comportamientos indeseables, como tiempo de pantalla excesivo y (sobre) gasto.
  - Muchos editores de juegos también se están alejando de las cajas de recompensa y hacia un uso más amplio de otros sistemas de compra en el juego que no dependen de recompensas aleatorias.

De acuerdo a las entrevistas llevadas a cabo por el equipo de investigación (Cerulli-Harms y otros, 2020) del Parlamento Europeo<sup>29</sup>, los videojuegos que incorporan sistemas de compra dentro del juego deben reunir 3 requisitos:

1. Es importante que el jugador adquiera la caja de recompensa con dinero o algo de valor monetario. Obviamente, el requisito se cumple en los juegos donde las cajas de recompensa se pueden comprar directamente con dinero del mundo real. En los juegos en los que se pueden comprar cajas de recompensa con una moneda virtual del juego, la moneda virtual del juego debe estar vinculada al dinero del mundo real, es decir, los jugadores deben poder comprar la moneda virtual con dinero del mundo real. Las cajas de recompensa donde la moneda virtual solo se puede ganar a través de logros en el juego (por ejemplo, ganar puntos de experiencia al progresar en el juego) no cumplen con este requisito
2. El elemento de azar no está vinculado al dinero ni a un artículo de valor monetario y generalmente lo cumplen todas las cajas de recompensa. El premio de la caja de recompensa no se determina de antemano sino por el algoritmo del juego. Los jugadores no pueden saber qué premio recibirán y tampoco pueden influir en el resultado de ninguna manera (por ejemplo, mediante la habilidad).
3. La recompensa obtenida de la caja de recompensa debe tener un valor que se pueda convertir en moneda de la vida real vendiendo el artículo o moneda virtual. Sin embargo, este requisito no se cumple con las cajas de recompensa en juegos en los que los elementos virtuales no se pueden intercambiar o solo se pueden intercambiar dentro del juego.

---

<sup>29</sup> *Ibidem*

A continuación, algunas legislaciones nacionales:

### **Bélgica**<sup>30</sup>

De acuerdo a Vlaemminck y Verbeke (2021), la mayoría de las definiciones en la legislación belga sobre juegos de azar (en inglés “*games of chance*”), apuestas, establecimientos de juego y protección de jugadores están previstas en la Ley de 7 de mayo de 1999<sup>31</sup>, modificada en 2010 y 2019 e implementada por diversos Decretos Reales<sup>32</sup>. En su artículo 2, los juegos de azar se definen como: cualquier juego en el que se compromete una apuesta de cualquier tipo, cuya consecuencia sea la pérdida de la apuesta por al menos uno de los jugadores o una ganancia de cualquier tipo a favor de al menos uno de los jugadores u organizadores del juego y en el que el azar es un factor, aunque solo sea secundario, para el desarrollo del juego o para determinar el ganador o sus ganancias. Según los autores, la Gaming Commission emitió una interpretación del concepto de juegos de azar que incluye, explícitamente, ciertos tipos de “cajas de recompensa” en los juegos electrónicos.

Según el mismo documento, una caja de recompensa debe entenderse como una característica del juego independiente en la que se decide al azar qué elemento o mejora recibe un jugador para su personaje del juego. Podría ser algo útil que afecte el juego, como un arma más poderosa o podría ser algo completamente decorativo, como un nuevo armario. En general, sea cual sea el tipo de artículo en juego, habrá artículos que se consideren más valiosos (porque son relativamente raros) y artículos que son menos valiosos (porque son más comunes).

Finalmente, los autores señalan que todos los juegos y actividades comprendidos en la definición prevista en la Ley califican como actividades de juego sujetas a un régimen de licencias o una prohibición estricta y que, dado que la ley belga considera que cuando un jugador paga por una caja de recompensa participa en juegos de azar, los desarrolladores de juegos han modificado su oferta para el mercado belga.

### **Holanda**<sup>33</sup>

En el sitio de la Autoridad de Juegos Holandesa (*Kansspelautoriteit, KSA*) es posible conocer la advertencia que ésta hace sobre los eventuales peligros de las cajas de recompensa como son, el riesgo de adicción y grandes gastos financieros. Y agrega que, especialmente, son los menores quienes corren el riesgo de tener dificultades para comprender las consecuencias de tales juegos.

Según lo expuesto por la KSA en su web, las cajas de recompensa son un tipo de cofre del tesoro con un número creciente de juegos. Aunque el resultado de los juegos está determinado por la habilidad, el resultado de las cajas de recompensa está determinado por el azar, por eso, las cajas de recompensa crean una mezcla de apuestas y juegos de habilidad, donde los jugadores generalmente tienen que pagar por una caja de recompensa, también el premio que pueden ganar con estas cajas puede tener un valor monetario.

<sup>30</sup> Vlaemminck, Philippe y Verbeke, Robbe. (2020). The Gambling Law Review. Edition 5: Belgium. (2020). Disponible en <http://bcn.cl/2ne11> (enero 2021)

<sup>31</sup> Bélgica. (2019). Gaming Act of 7 May 1999 on games of chance, betting, gaming establishments and the protection of players. Disponible en <http://bcn.cl/2nfjw> (enero 2021)

<sup>32</sup> Bélgica. Decretos Reales. Disponible en <http://bcn.cl/2nfl7> (enero 2021)

<sup>33</sup> Kansspelautoriteit. (2021). Loot boxes. Disponible en <http://bcn.cl/2ne1i> (enero 2021)

Cuando el contenido de las cajas de recompensa viene determinado por el azar y los premios a ganar se pueden negociar fuera del juego, es decir, tienen un valor de mercado, éstos requieren un permiso de la KSA. Según la Ley de apuestas y juegos (*Wet op de kansspelen*) está prohibido ofrecer este tipo de juegos de azar a los consumidores en el país sin una licencia.

En el sitio de KSA, señalan que todas las cajas de recompensa que han sido motivo de estudio por parte de la institución, podrían ser adictivas, que -en términos de diseño y mecanismos de funcionamiento- las cajas de recompensa son similares a los juegos de azar, como las máquinas tragamonedas y la ruleta, sin embargo, no tienen indicios que jugadores con problemas y/o jugadores adictos, utilicen cajas de recompensa a gran escala y, finalmente indican que grupos socialmente vulnerables, como los jóvenes, están siendo animados a jugar al juego.

Respecto al proyecto de ley sobre juegos de azar a distancia<sup>34</sup>, el 19 de febrero de 2019, el Senado aprobó el Anteproyecto de Ley de Juego a Distancia lo que permitirá que el juego en línea sea legal, con lo cual se podrá solicitar una licencia a fin de poder ofrecer juegos de azar en línea. La Ley de Juego Remoto o de Juego a Distancia (*Wet Koa*) entrará en vigor el 1 de marzo de 2021.

### Reino Unido

Según el artículo de Feikert-Ahalt<sup>35</sup>, en septiembre de 2020 el gobierno del Reino Unido abrió una consulta pública<sup>36</sup> requiriendo información sobre el uso y el impacto de las cajas de recompensa en los videojuegos en el Reino Unido. Con la encuesta el gobierno busca comprender las formas en que las cajas de recompensa pueden causar daño; la naturaleza del mercado más amplio de compras dentro del juego; las formas en que operan las protecciones actuales, incluidos los controles parentales; y la medida en que el público percibe que tales controles son efectivos. La encuesta estuvo abierta hasta fines de diciembre de 2020.

Por otra parte, el informe de la Cámara de los Lores<sup>37</sup> aborda las cajas de recompensa y señala que:

Los jugadores pueden apostar en los eSports en un sentido tradicional, en los eventos que ocurren en el juego o en el resultado, pero los videojuegos en los últimos años también han comenzado a incorporar características similares a las de los juegos de azar que usan monedas virtuales y elementos del juego como cajas de botín y máscaras.

Esto ha suscitado inquietudes sobre, lo que debería y no debería, considerarse un juego de azar, y qué medidas deberían tomarse para proteger al gran número de jóvenes que juegan videojuegos. Cuando los niños, niñas y jóvenes, usan estos productos “lo hacen sin la protección de la regulación, y es porque los reguladores no reconocen su valor y los padres no consideran su riesgo”. Esta es un área de preocupación apremiante por “la difuminación de los límites entre los videojuegos y las actividades de juego”.

<sup>34</sup> The Kansspelautoriteit. [Remote Gambling]. Disponible en <http://bcn.cl/2ne1r> (enero 2021)

<sup>35</sup> Feikert-Ahalt, Clare. (2020). Great Britain: Government Seeks Opinion on Regulation of Video Game Loot Boxes. Disponible en <http://bcn.cl/2ne2y> (enero 2021)

<sup>36</sup> Reino Unido. Department for Digital, Culture, Media and & Sport. (2020) Loot boxes in video games. Call for Evidence - September 2020. Disponible en <http://bcn.cl/2nez4> (enero 2021)

<sup>37</sup> Op. Cit. Gambling Harm— Time for Action

De acuerdo a este estudio,

En los videojuegos, una caja de recompensa es un elemento virtual que se puede canjear para recibir un elemento virtual aleatorio adicional, como una opción de personalización para el personaje de un jugador o armas y armaduras adicionales. Por lo general, los jugadores pagan por la caja de recompensa o la reciben durante el juego y luego compran una "llave" para canjearla. Esta definición abarca no solo las cajas de recompensa, sino también los aspectos, los paquetes de jugadores y todos los demás mecanismos mediante los cuales un jugador paga dinero por un artículo aleatorio.

A medida que la calidad de las máscaras en los videojuegos mejoró con el tiempo, aumentó la demanda, creando un mercado para las máscaras como moneda en línea. Los jugadores ahora pueden comprar y vender máscaras con dinero real, así como usar máscaras como moneda virtual para apostar en otras actividades, como los videojuegos profesionales, conocidos como eSports.

El documento en cuestión señala que la Comisión de Juego explicó: "Algunos de los juegos que se pueden jugar en línea pueden parecer juegos de azar, pueden implicar un juego de azar por un premio y pueden utilizar mecánicas de juego como cartas o dados, pero, fundamentalmente desde una perspectiva legal limitada, si el premio no es dinero ni vale el dinero - según la legislación del Reino Unido- no están jugando".

El mismo informe da cuenta que, las organizaciones que trabajan con niños y jóvenes también han expresado su preocupación por la relación entre las cajas de botín y el juego problemático. En octubre de 2019, el Comisionado de Niños publicó el informe Gaming the System, que analizó la relación entre los videojuegos y los niños. El informe planteó preocupaciones sobre las cajas de botín específicamente, así como el papel más amplio que juega el dinero en los videojuegos.

El informe del Comisionado de Niños hizo varias recomendaciones, entre las cuales destaca que, para asegurar que las cajas de botín se regulen como una forma de juego: "el Gobierno debería tomar medidas inmediatas para enmendar la definición de juego (en sección 6 de la Ley de Juegos de 2005) y así regular las cajas de botín como juegos de azar. Además, el Gobierno también debe llevar a cabo una revisión más amplia de la definición actual de juegos de azar en la Ley de Juegos de Azar, para garantizar que refleje con precisión las nuevas formas de juego, incluidas las formas que se encuentran en los juegos en línea".

Cabe agregar, el encuentro que, en 2018, reunió a los reguladores del juego quienes en una Declaración conjunta dejan entrever la necesidad de avanzar en regulaciones y legislación, de tal forma, prevenir los riesgos enunciados en este documento. A 2019, el acuerdo había sido suscrito por 19 representantes de Europa y 1 de los EE.UU. El Foro tuvo por objeto abordar los riesgos de la difusa línea existente entre los "juegos" y los "juegos de azar" (en inglés *gaming* y *gambling*), centrando su discusión en los sitios web de terceros, sin licencia que ofrecen apuestas ilegales vinculadas a videojuegos populares<sup>38</sup>.

<sup>38</sup> Kent, Emma. (2019). 15 European gambling regulators unite to tackle loot box threat. Along with Washington State. Disponible en <http://bcn.cl/2ndi3> (enero 2021)

Los firmantes en la “Declaración de los reguladores del juego sobre la frontera entre los juegos de azar y otros juegos”<sup>39</sup> donde expresan:

Estar comprometidos con los objetivos de sus políticas públicas sobre protección al consumidor, prevención del problema del juego y seguridad de las personas menores de edad. [Que ...] comparten una serie de principios comunes, incluida la necesidad que el juego debe ser regulado para garantizar altos estándares de integridad, equidad y protección del consumidor, en particular en relación con los niños.

Estar cada vez más preocupados por los riesgos que plantea la difuminación de la línea divisoria entre los juegos de azar y otras formas de entretenimiento digital como los videojuegos. Las preocupaciones se han manifestado en controversias relacionadas con las “apuestas con aspectos del juego<sup>40</sup>” (del inglés *to skin betting*), las cajas de botín, los juegos de casino sociales y el uso de contenido temático de juegos de azar en los videojuegos disponibles para los niños. Que los reguladores identifican en dichos productos y servicios de juegos emergentes características similares a las que llevaron a sus respectivos marcos legales y autoridades a establecer la regulación o los juegos de azar en línea.

Que se comprometen a trabajar juntos para analizar a fondo las características de los videojuegos y los juegos sociales, lo que permitirá un diálogo informado con las industrias de los videojuegos y los juegos sociales para garantizar la implementación adecuada y eficiente de nuestras leyes y regulaciones nacionales. Por supuesto que, cada regulador del juego se reservará el derecho a utilizar los instrumentos de ejecución según su marco regulador nacional del juego. Y a trabajar en estrecha colaboración con las autoridades encargadas de hacer cumplir la protección del consumidor.

Que anticipan que será de interés para las empresas, cuyas plataformas o juegos son motivo de preocupación, el comprometerse con las autoridades reguladoras (del juego) para desarrollar posibles soluciones.

Que esta acción común de los reguladores del juego aumentará la conciencia de los padres y los consumidores con respecto a la transición entre los juegos para el ocio y el entretenimiento y la oferta de posibilidades de juego.

Finalmente, declaran que esperan que esta Declaración inicie un diálogo constructivo entre los reguladores del juego y los desarrolladores de juegos responsables.

## V. Chile

En el país, respecto a la regulación, existe normativa que establece una calificación por edad de acuerdo a los contenidos de los videojuegos, sólo en soporte físico, no se ha encontrado normativa explícita que regule los contenidos de estos juegos en formato en línea.

<sup>39</sup> Declaration of gambling regulators on their concerns related to the blurring of lines between gambling and gaming. (2018). Disponible en <http://bcn.cl/2netk> (enero 2021)

<sup>40</sup> “Elementos virtuales que cambian la apariencia del personaje del jugador en un juego, pero no tienen ningún impacto en el rendimiento o la jugabilidad. Los aspectos se pueden comprar con dinero real, ganar durante el transcurso del juego y, a veces, se obtienen abriendo cajas de recompensa”. En: Gambling harm- Time to action



La Ley N° 19.846<sup>41</sup> busca proteger la infancia, la adolescencia y su desarrollo psicológico y social. En tal contexto, la norma califica los videojuegos de acuerdo con:

1. Edades de los jugadores:
  - Todo espectador;
  - 14 años o más;
2. 18 años o más. Su contenido:
  - Pornográfico;
  - Excesivamente violento;
  - Inconveniente para menores de 7 años.

De esta manera, los videojuegos se clasifican en:

1. Recomendado para niños y adolescentes;
2. Sin contenido objetable;
3. No recomendado para menores de 8 años;
4. No recomendado para menores de 14 años;
5. No recomendado para menores de 18 años.

Es posible señalar, algunas características respecto a los contenidos no recomendados para:

- Menores de 8 años: Porcentaje menor de lenguaje inapropiado, insinuaciones sexuales y violencia.
- Menores de 14 años: Porcentaje moderado lenguaje inapropiado, insinuaciones sexuales, violencia, porcentaje importante de lenguaje vulgar y material sexual explícito.
- Menores de 18 años: Desnudez frecuente e importantes niveles de violencia.

Esta la Ley define que le corresponde al Consejo de Calificación Cinematográfica<sup>42</sup>, que mantiene paralelamente su función de calificar las películas que se exhiben en Chile, el calificar los videojuegos. Cuando un videojuego es producido fuera del país y ya viene con una calificación por edades, la calificación en Chile no será necesaria, siempre y cuando, el Consejo haya reconocido, mediante resolución, que los criterios de ese país son equivalentes a los que se aplican en el nuestro.

En tanto, el Decreto N° 51<sup>43</sup> de 2015 y sus modificaciones, obliga a los fabricantes y a los importadores de videojuegos a colocar en los envases de los productos que comercializan leyendas que señalen, claramente, el nivel de violencia contenida en el videojuego respectivo. La advertencia deberá ocupar, a lo menos, el 25% del espacio de ambas caras del envase o envoltorio del videojuego.

Finalmente, la Ley N° 20.756<sup>44</sup> regula la venta y arriendo de juegos excesivamente violentos y establece la obligación de control parental. Así, sólo se podrán vender y arrendar videojuegos “no recomendados para menores de una determinada edad” a quienes acrediten tener la edad requerida, cuestión que deberá comprobarse con la exhibición del carné de identidad. Las infracciones a esa disposición son

<sup>41</sup> Ley N°19.846 (Chile). (2002, actualizada en 2017). Calificación de la producción cinematográfica. Disponible en <http://bcn.cl/2f7v0> (enero 2021)

<sup>42</sup> *Ibidem*.

<sup>43</sup> Decreto N°51 (Chile). (2015, actualizado en enero 2018). Reglamento que regula el contenido, formas, dimensiones y demás características de la leyenda que deben exhibir los videojuegos. Disponible en <http://bcn.cl/2mtjw> (enero 2021)

<sup>44</sup> Ley N° 20.756 (Chile). (2014). Regula la venta y arriendo de videojuegos excesivamente violentos a menores de 18 años y exigen control parental a consolas. Disponible en <http://bcn.cl/2n94x> (enero 2021)



sancionadas con multas que van desde 1 a 50 unidades tributarias mensuales (UTM), además del decomiso de los videojuegos.

## VI. Conclusiones

---

Se constata, en la revisión bibliográfica el sentir, mayoritariamente, común respecto a la necesidad de llevar a cabo más estudios, consultas e investigaciones que den cuenta del fenómeno de las cajas de recompensa, tanto en los aspectos regulatorios como su impacto en la salud pública.

Tal como se expresa en las conclusiones del Boletín de Aragón<sup>45</sup>, la mención “juego responsable” traslada al cliente a una posición de garante de su propio actuar, mientras que el término “juego ético” no sólo a la configuración de los juegos, sino también a su propio desarrollo y comercialización, ambos deben tender desde un principio a evitar adicciones.

Existe consenso respecto a que, cuando se produce patologías con los juegos de azar y apuestas, se produce un impacto negativo para el menor afectado y su entorno familiar, con importantes costes en salud, educación, relaciones sociales y en ocasiones situaciones delictivas. El abordaje posterior requiere de servicios especializados en la atención al menor y su familia, y conlleva gastos que, en ocasiones, ni son públicos ni están al alcance de todas las familias, produciéndose también en este ámbito una discriminación por razones socioeconómicas.

---

### Nota aclaratoria

Asesoría Técnica Parlamentaria, está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.



Creative Commons Atribución 3.0  
(CC BY 3.0 CL)

---

<sup>45</sup> Op. Cit. Boletín Oficial de las Cortes de Aragón