PREPORUKE

PREPORUKA KOMISIJE

od 14. srpnja 2014.

o načelima za zaštitu potrošača i igrača internetskih igara na sreću te sprječavanje maloljetnika u igranju internetskih igara na sreću

(Tekst značajan za EGP)

(2014/478/EU)

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 292.,

budući da:

(1) Komisija je 2011. održala javnu raspravu o svojoj „Zelenoj knjizi o internetskim igrama na sreću na unutarnjem tržištu" ([1]). Identificirani su zajednički ciljevi država članica u pogledu regulacije usluga internetskih igara na sreću te se pomoglo u identifikaciji ključnih prioritetnih područja za djelovanje Unije.

(2) U svojoj Komunikaciji „Prema sveobuhvatnom Europskom okviru za internetske igre na sreću", donesenoj 23. listopada 2012. ([2]), Komisija je predložila niz mjera kojima se nastoji odgovoriti na regulatorne, društvene i tehničke izazove internetskih igara na sreću. Osobito, Komisija je najavila da će predstaviti preporuke o zaštiti potrošača u području usluga internetskih igara na sreću, uključujući zaštitu maloljetnika, te o odgovornoj komercijalnoj komunikaciji usluga internetskih igara na sreću. Ova je Preporuka oblikovana kako bi se obuhvatile obje teme, poboljšala zaštita potrošača i igrača te spriječilo maloljetnike u igranju internetskih igara na sreću. Cilj je ove Preporuke osigurati da igre na sreću i dalje budu izvor zabave, potrošači igraju u sigurnom okruženju te da postoje odgovarajuće mjere za suzbijanje rizika od financijske ili društvene štete, kao i utvrditi potrebne mjere kojima bi se maloljetnike spriječilo u igranju internetskih igara na sreću.

(3) U svojoj Rezoluciji od 10. rujna 2013. o internetskim igrama na sreću na unutarnjem tržištu Europski parlament ([3]) pozvao je Komisiju da istraži mogućnost interoperabilnosti među nacionalnim registrima o samoisključivanju, podigne svijest o rizicima ovisnosti o igrama na sreću te da razmotri uvođenje obvezne provjere identiteta koju će vršiti treća strana. Pozvao je i da se priređivače internetskih igara na sreću obveže da na svojim internetskim stranicama prikazuju informacije o regulatornim tijelima i poruke upozorenja maloljetnicima te omogućuju upotrebu samoograničenja. Nadalje, Europski parlament pozvao je na izradu zajedničkih načela za odgovornu komercijalnu komunikaciju. Preporučio je da komercijalna komunikacija treba sadržavati jasna upozorenja o posljedicama kompulzivnog igranja i rizicima ovisnosti o igrama na sreću. Komercijalna komunikacija ne smije biti pretjerana ni prikazivati sadržaj koji je posebno namijenjen maloljetnicima ili kod kojeg postoji veći rizik da bude namijenjen maloljetnicima.

(4) I Europski gospodarski i socijalni odbor pozvao je Komisiju da intervenira kako bi poboljšala zaštitu potrošača u pogledu internetskih igara na sreću i zaštitila maloljetnike ([4]).

(5) U nedostatku usklađenosti na razini Unije države članice u načelu mogu slobodno određivati ciljeve svoje politike o igrama na sreću i definirati razinu zaštite potrebne za zaštitu zdravlja potrošača. Sud Europske unije pružio je opće smjernice o tumačenju temeljnih sloboda na unutarnjem tržištu u području (internetskih) igara na sreću, uzevši u obzir specifičnu prirodu igara na sreću. Iako države članice mogu suzbiti ili ograničiti prekogranično

([1]) COM(2011) 128 završna verzija.
([2]) COM(2012) 596 završna verzija.
([3]) P7_TA(2013)0348.
([4]) 2012/2322(INI).

pružanje usluga internetskih igara na sreću na temelju ciljeva od javnog interesa koje nastoje zaštititi, ipak moraju dokazati primjerenost i neizbježnost predmetnih mjera. Države članice obvezne su dokazati da se ciljevi od javnog interesa ispunjavaju dosljedno i sustavno ([1]).

(6) Sud Europske unije utvrdio je i pravila za komercijalnu komunikaciju o uslugama igara na sreću te posebno za usluge koje se pružaju pod uvjetima monopola. Oglašavanje državnog monopolista mjeri se i ograničuje na ono što je nužno kako bi se potrošače usmjerilo na kontrolirane mreže igara na sreću. Takvim se oglašavanjem ne smije poticati prirodna sklonost potrošača k igranju tako što ih se navodi na aktivno sudjelovanje, npr. umanjivanjem važnosti igara na sreću ili povećavanjem njihove privlačnosti zavodljivim reklamnim porukama koje ukazuju na mogućnost velikih dobitaka. Posebno, treba povući razliku između strategija monopolista čiji je isključivi cilj informiranje potencijalnih potrošača o postojanju proizvodâ i kojima se osigurava stalan pristup igrama na sreću tako što se igrače usmjerava na kontrolirane kanale te strategija koje pozivaju na aktivno sudjelovanje u takvim igrama te ga potiču ([2]).

(7) Za države članice zaštita potrošača i zdravlja glavni je cilj od javnog interesa u kontekstu njihovih nacionalnih okvira za igre na sreću usmjerenih na prevenciju problematičnog kockanja i zaštitu maloljetnika.

(8) Pravila i politike koja su države članice uvele u svrhu ostvarivanja ciljeva od javnog interesa uvelike se razlikuju. Djelovanje na razini Unije potiče države članice da osiguraju visoku razinu zaštite u cijeloj Uniji, posebno s obzirom na rizike povezane s igrama na sreću koji uključuju razvoj poremećaja povezanog s njihovim igranjem ili druge negativne osobne i društvene posljedice.

(9) Svrha je ove Preporuke zaštititi zdravlje potrošača i igrača te time umanjiti moguću ekonomsku štetu koja može nastati zbog kompulzivnog ili pretjeranog kockanja. U tu svrhu, ova Preporuka sadržava načela za visoku razinu zaštite potrošača, igrača i maloljetnika u pogledu usluga internetskih igara na sreću. U pripremi ove Komunikacije Komisija se koristila dobrom praksom država članica.

(10) Usluge internetskih igara na sreću vrlo su pružane i korištene. Internetske igre na sreću uslužna su djelatnost čiji su godišnji prihodi u EU-u za 2012. iznosili 10,54 milijardi EUR. Tehnološki razvoj, veća dostupnost interneta i praktičnost mobilnih tehnologija potiču pristupačnost i rast internetskih igara na sreću. Ipak, izbor je možda utemeljen na pogrešnim informacijama ako informacije nisu dovoljno jasne ili transparentne. Nadalje, igrači na internetu traže konkurentske prilike za igru kad primijete izostanak privlačnih ponuda.

(11) Raznovrsni mediji pridonose izloženosti komercijalnoj komunikaciji povezanoj s igrama na sreću, npr. tiskovni mediji, izravna pošta, audiovizualni mediji i vanjsko oglašavanje, kao i sponzoriranje. To može dovesti do toga da su osjetljive skupine, npr. maloljetnici, privučene igrama na sreću. Istodobno, komercijalna komunikacija usluga internetskih igara na sreću može imati važnu ulogu u usmjeravanju potrošača k dopuštenoj i nadziranoj ponudi, npr. pokazivanjem identiteta priređivača i prenošenjem ispravnih informacija o igrama na sreću, uključujući rizike od problematičnog kockanja, kao i primjerenim porukama upozorenja.

(12) Neki se igrači zbog svojeg ponašanja suočavaju s problemima koji ostavljaju negativne posljedice na osobu ili obitelj, a drugima je zbog patološkog kockanja nanesena ozbiljna šteta. Procjenjuje se da između 0,1 i 0,8 % odraslih osoba pati od poremećaja povezanog s kockanjem i da dodatnih 0,1–2,2 % odraslih pokazuje naznake potencijalnog problematičnog kockanja. ([3]) Preventivan pristup stoga je neophodan kako bi se usluge internetskih igara na sreću pružale i promicale na društveno odgovoran način, posebno kako bi se osiguralo da igre na sreću ostanu aktivnost za razonodu i slobodno vrijeme.

(13) Maloljetnici su često izloženi igrama na sreću jer se koriste internetom, mobilnim aplikacijama i medijima u kojima je prisutno oglašavanje igara na sreću, kao i njihovo vanjsko oglašavanje. Oni također gledaju ili posjećuju sportska natjecanja koja sponzoriraju priređivači igara na sreću ili na kojima se oglašavaju igre na sreću. Dakle, također je svrha ove Preporuke spriječiti da se igrama na sreću maloljetnicima nanosi šteta ili da ih se njima iskorištava.

([1]) Predmeti C-186/11 i C-209/11 *Stanleybet International*, C-316/07 *Stoss & Others* i sudska praksa navedena u tim presudama.
([2]) Predmet C-347/09 *Dickinger i Omer* i sudska praksa navedena u toj presudi.
([3]) Serija izvješća ALICE-RAP: „Gambling: two sides of the same coin – recreational activity and public health problem" (Igre na sreću: dvije strane iste medalje – razonoda i problem za javno zdravlje). ALICE RAP istraživački je projekt financiran u okviru Sedmog okvirnog programa za istraživanje i razvoj (www.alicerap.eu).

(14) Priređivači internetskih igara na sreću sa sjedištem u Uniji sve češće imaju licencije koje vrijede u više država članica koje su odabrale sustave temeljene na licencijama u odnosu na uređivanje igara na sreću. Oni mogu imati koristi od zajedničkog pristupa. Nadalje, veći broj zahtjeva sukladnosti može prouzrokovati nepotrebno udvostručavanje infrastrukture i troškova, što dovodi do nepotrebnog administrativnog opterećenja za regulatorna tijela.

(15) Primjereno je pozvati države članice na predlaganje pravila na osnovu kojih se potrošačima pružaju informacije o internetskim igrama na sreću. Takvim bi se pravilima trebao spriječiti razvoj poremećaja povezanih s igrama na sreću, spriječiti maloljetnike u pristupanju stranicama za igre na sreću te odvratiti potrošače od upotrebe ponuda koje nisu dopuštene i koje su stoga potencijalno štetne.

(16) Prema potrebi, načela ove Preporuke ne bi trebala biti upućena samo priređivačima, nego i trećim osobama, uključujući takozvane „podružnice", kojima je dopuštena promidžba usluga internetskih igara na sreću u ime priređivača.

(17) Potrošače i igrače potrebno je bolje informirati o uslugama internetskih igara na sreću koje, u skladu s pravom Unije, nisu dopuštene prema zakonu države članice gdje se te usluge nude te je protiv takvih usluga potrebno djelovati. U tom okviru, države članice koje ne dopuste određenu uslugu internetskih igara na sreću ne bi trebale odobriti ni komercijalnu komunikaciju za tu uslugu.

(18) Postupak prijave za otvaranje računa za igranje služi provjeri identifikacije osobe i omogućuje praćenje ponašanja igrača. Nužno je da je takva prijava oblikovana tako da spriječi potrošače da odustanu od postupka prijave i okrenu se nereguliranim internetskim stranicama s igrama na sreću.

(19) Premda je u državama članicama postupak prijave uveden na različite načine, i ponekad obuhvaća izvanmrežne ili manualne korake u postupku provjere, države članice trebale bi osigurati da se identifikacijski podaci mogu učinkovito provjeriti kako bi olakšali završetak postupka prijave.

(20) Važno je da računi za igranje postanu trajni tek nakon provjere identifikacijskih podataka igrača. Prije no što račun postane trajan, poželjno je da se igrači mogu koristiti privremenim računima. Zbog svoje prirode, ti bi računi trebali biti ograničeni na fiksnu nominalnu vrijednost, a igrači ne bi trebali moći povlačiti depozite ili dobitke.

(21) Kako bi se zaštitilo igrače i njihova sredstva te osigurala transparentnost, trebali bi postojati postupci za provjeru računa za igranje koji određeno vrijeme nisu bili aktivni te postupci za zatvaranje ili blokiranje računa. Nadalje, ako se utvrdi da je osoba maloljetna, račun za igranje trebalo bi poništiti.

(22) U pogledu upozorenja, igraču bi prema potrebi za vrijeme igranja trebao biti vidljiv kontrolni sat.

(23) U pogledu podrške igračima, osim postavki ograničenja uloga, mogu se predvidjeti i dodatne zaštitne mjere za igrače, npr. mogućnost postavki ograničenja oklada ili gubitaka.

(24) Kako bi se spriječio razvoj poremećaja povezanog s kockanjem, priređivač bi također trebao imati mogućnost, u slučaju zabrinjavajućih promjena u ponašanju igrača, usmjeriti igrača na uzimanje odmora ili ga isključiti iz igre. Priređivač bi u takvim slučajevima igraču objasnio razloge svoje odluke i uputio ga na pomoć ili liječenje.

(25) Priređivači su važni pokrovitelji sportskih momčadi i događanja u Europi. Kako bi se povećala odgovornost pružatelja usluga internetskih igara na sreću u sponzoriranju, u zahtjevima treba biti jasno naznačeno da sponzoriranje mora biti transparentno i odgovorno. Posebno, treba donijeti jasnije zahtjeve kako bi se spriječilo da priređivači igara na sreću sponzoriranjem štetno utječu na maloljetnike.

(26) Potrebno je i podići svijest o rizicima povezanima uz najposjećenije internetske stranice s igrama na sreću, npr. o riziku od prijevara, koji su izvan bilo kakvog oblika kontrole na razini Unije.

(27) Učinkoviti nadzor nužan je za primjerenu zaštitu ciljeva od javnog interesa. Države članice trebale bi odrediti nadležna tijela, utvrditi jasne smjernice za priređivače i pružati lako dostupne informacije potrošačima, igračima i osjetljivim skupinama, uključujući maloljetnike.

(28) Kodeks ponašanja može imati važnu ulogu u učinkovitoj primjeni i praćenju načela ove Preporuke koja se odnose na komercijalnu komunikaciju.

(29) Ova se Preporuka ne kosi s Direktivom 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ([1]) i Direktivom Vijeća 93/13/EEZ ([2]).

(30) Primjena načelâ iz ove Preporuke podrazumijeva obradu osobnih podataka. Stoga se primjenjuju Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ([3]) i Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ([4]),

PREDLAŽE DRŽAVAMA ČLANICAMA

I. **SVRHA**

1. Državama članicama preporučuje se da visoku razinu zaštite potrošača, igrača i maloljetnika ostvare donošenjem načela za usluge internetskih igara na sreću i odgovornu komercijalnu komunikaciju tih usluga, sve kako bi zaštitile zdravlje i umanjile moguću ekonomsku štetu koja može nastati zbog kompulzivnog ili pretjeranog igranja.

2. Ova se Preporuka ne kosi s pravom država članica na reguliranje usluga igara na sreću.

II. **DEFINICIJE**

3. Za potrebe ove Preporuke primjenjuju se sljedeće definicije:

(a) „usluge internetskih igara na sreću” znači svaka usluga koja uključuje stavljanje uloga s novčanom vrijednosti na igre na sreću, uključujući one s elementom vještine kao što su lutrijske igre, igre u casinima, poker i oklade koje se pružaju na bilo koji način na daljinu, elektroničkim putem ili bilo kojom drugom tehnologijom za omogućavanje komunikacije te na individualni zahtjev primatelja usluga;

(b) „potrošač” znači svaka fizička osoba koja djeluje izvan svoje trgovine, posla, obrta ili struke;

(c) „igrač” znači svaka fizička osoba koja ima račun za igranje kod priređivača i sudjeluje u internetskim igrama na sreću;

(d) „račun za igranje” znači račun koji je igrač otvorio i u kojem se bilježe sve transakcije s priređivačem;

(e) „maloljetnik” znači svaka osoba koja je u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom premlada za sudjelovanje u internetskim igrama na sreću;

(f) „priređivač” znači svaka fizička ili pravna osoba kojoj je dopušteno pružanje usluga internetskih igara na sreću i svatko tko djeluje u ime ili za račun takve osobe;

([1]) Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”), SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).

([2]) Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29.).

([3]) Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka (SL L 281, 23.11.1995., str. 31.).

([4]) Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (SL L 201, 31.7.2002., str. 37.).

(g) „komercijalna komunikacija” znači svaki oblik komunikacije čiji je cilj izravno ili neizravno promicanje robe, usluga ili ugleda priređivača;

(h) „sponzoriranje” znači ugovorni odnos priređivača i sponzorirane strane u okviru kojega priređivač osigurava financiranje ili pruža drugu podršku nekom sportskom ili umjetničkom događanju, organizaciji, momčadi ili pojedincu radi uspostavljanja veze između ugleda, robne marke ili proizvoda priređivača i imovine sponzora, u zamjenu za komercijalnu komunikaciju ili druge usluge.

III. **ZAHTJEVI U POGLEDU PODATAKA**

4. Sljedeći podaci trebaju biti jasno prikazani na početnoj internetskoj stranici priređivača igara na sreću i biti dostupni sa svih stranica na tom internetskom mjestu:

(a) podaci o trgovačkom društvu ili drugi podaci na osnovu kojih se priređivač može identificirati i kontaktirati, uključujući:

i. naziv trgovačkog društva;

ii. mjesto upisa;

iii. adresu e-pošte;

(b) natpis „zabranjeno igranje maloljetnicima” s naznakom minimalne potrebne dobi za sudjelovanje u igrama na sreću;

(c) poruka o „odgovornom igranju” koja samo jednim klikom daje:

i. informaciju da igranje može biti štetno ako nije kontrolirano;

ii. informacije o mjerama podrške igrača na internetskim stranicama;

iii. testove samoprocjene kako bi igrači provjerili svoje ponašanje prilikom igre;

(d) poveznica na barem jednu organizaciju koja pruža informacije i pomoć s obzirom na poremećaje povezane s kockanjem.

5. Uvjeti ugovornog odnosa između priređivača i potrošača trebali bi biti sažeti i čitljivi. Oni bi trebali:

(a) sadržavati podatke barem o vremenskom okviru i ograničenjima s obzirom na podizanje isplate s računa za igranje, pristojbe za transakcije s računa za igranje i poveznicu o primjenjivim postocima isplate za svaku igru;

(b) biti prihvaćeni i potvrđeni u procesu prijave iz odjeljka V.;

(c) biti dostupni elektroničkim putem tako da ih potrošač može pohraniti i pronaći te da mu se mogu priopćiti sve promjene.

6. Države članice trebale bi osigurati da su potrošaču na internetskim stranicama priređivača igara na sreću dostupne informacije o pravilima igara i oklada.

7. Države članice trebale bi osigurati da se na internetskim stranicama priređivača igara na sreću prikazuju podaci o regulatornom tijelu za igre na sreću, iz čega je vidljivo da priređivač ima potrebno odobrenje.

IV. **MALOLJETNICI**

8. Nijedan maloljetnik ne bi trebao imati mogućnost igranja na internetskim stranicama s igrama na sreću ni posjedovati račun za igranje.

9. Države članice trebale bi osigurati da priređivač raspolaže postupcima kojima se maloljetnicima onemogućuje igranje, uključujući provjere dobi prilikom postupka prijave iz odjeljka V.

10. Kako bi se maloljetnicima onemogućio pristup internetskim stranicama s igrama na sreću, države članice trebale bi poticati prikazivanje poveznica na programe roditeljskog nadzora na tim stanicama.

11. Države članice trebale bi osigurati da komercijalna komunikacija za usluge internetskih igara na sreću ne šteti maloljetnicima i da ih ne navodi da igre na sreću smatraju prirodnim dijelom svojih aktivnosti u slobodnom vremenu.

12. Komercijalna komunikacija trebala bi prenositi jasnu poruku „zabranjeno igranje maloljetnicima" s naznakom minimalne potrebne dobi za sudjelovanje u igrama na sreću.

13. Države članice trebale bi poticati da se komercijalna komunikacija ne emitira, prikazuje ili omogućuje:

    (a) u medijima ili u vrijeme programa kad su ciljana publika uglavnom maloljetnici;

    (b) na internetskim stranicama namijenjenima maloljetnicima;

    (c) u neposrednoj blizini mjesta na kojima maloljetnici uglavnom provode vrijeme i na kojima su ciljana publika uglavnom oni, uključujući barem škole.

14. Komercijalna komunikacija ne bi trebala:

    (a) iskorištavati neiskustvo ili nedostatak znanja maloljetnika;

    (b) koristiti se slikama maloljetnika ili mladih osoba ili kampanjama koje su posebno privlačne maloljetnicima;

    (c) biti privlačna maloljetnicima ili mladim osobama tako što odražava kulturu mladih ili igranje igara na sreću povezuje s tom kulturom;

    (d) sugerirati da igranje igara na sreću označava prijelaz iz adolescentske u odraslu dob.

V. **PRIJAVA IGRAČA I RAČUN ZA IGRANJE**

15. Države članice trebale bi osigurati da je osobi dopušteno sudjelovanje u internetskim igrama na sreću tek nakon što se prijavi kao igrač i posjeduje račun kod priređivača.

16. Sljedeći podaci trebali bi se tražiti prilikom postupka prijave u svrhu otvaranja računa za igranje:

    (a) ime;

    (b) adresa;

    (c) datum rođenja;

    (d) adresa elektroničke pošte ili broj mobitela.

17. Igrač treba potvrditi ili priređivač provjeriti danu adresu elektroničke pošte ili broj mobitela. To bi trebalo omogućiti izravan i učinkovit kontakt i komunikaciju priređivača s igračem.

18. Trebalo bi provjeriti identifikacijske podatke igrača. Ako izravna elektronička provjera nije moguća ili izvediva, države članice potiču se da omoguće pristup nacionalnim registrima, bazama podataka ili drugim službenim ispravama pomoću kojih bi priređivači trebali provjeriti identifikacijske podatke.

19. Države članice trebale bi osigurati da se postupak prijave za otvaranje računa za igranje, uključujući privremeni račun za igranje, otkaže ako se ne može uspješno provjeriti identitet ili dob osobe.

20. Države članice potiču se na uvođenje elektroničkih sustava identifikacije u postupak prijave.

21. Države članice trebale bi osigurati da:

    (a) postupak prijave omogućuje da provjera identiteta završi u razumnom roku i da ne predstavlja nepotrebno opterećenje za potrošače ili priređivače;

    (b) sustavi prijave omogućuju druge načine provjere identiteta, posebno ako potrošač nema nacionalni identifikacijski broj države članice u kojoj je on potreban, ili u slučaju privremene nedostupnosti baza podataka.

22. Države članice trebale bi osigurati da igrači imaju:

    (a) pristup privremenom računu kod priređivača kod kojega posjeduju račun do uspješnog završetka provjere identiteta;

    (b) jedinstveno identifikacijsko korisničko ime i lozinku ili drugu sigurnosnu značajku za pristup priređivaču kod kojega posjeduju račun.

23. Države članice trebale bi imati pravila:

    (a) kako bi se osiguralo da su sredstva igrača zaštićena i da mogu biti isplaćena isključivo igraču te da se drže odvojeno od sredstava priređivača;

    (b) kako bi se izbjeglo tajno dogovaranje i novčani transferi među igračima, uključujući pravila o poništenju transfera ili povratu sredstava od igrača u slučaju otkrivanja tajnog dogovora ili prijevare.

VI. **AKTIVNOST IGRAČA I PODRŠKA IGRAČIMA**

24. Države članice trebale bi osigurati da igrač prilikom prijave na internetskestranice priređivača igara na sreću može u okviru standardnih postavki odrediti ograničenja novčanih uloga, kao i vremenska ograničenja.

25. Države članice trebale bi osigurati da na internetskimstranicama priređivača igara na sreću igrač može u svakom trenutku pristupiti:

    (a) saldu na računu za igranje;

    (b) podršci igračima koja se odnosi na odgovorno igranje igara na sreću putem internetskih obrazaca ili osobnim kontaktom, uključujući barem razgovor uživo ili telefon;

    (c) telefonskoj službi organizacija koje pružaju informacije i pomoć iz točke 4.(d).

26. Države članice trebale bi osigurati da na internetskimstranicama priređivača igrač može automatski u redovitim razmacima dobivati upozorenja o dobicima i gubicima za trajanja igre ili oklade i o tome koliko dugo igra. Igrač bi trebao potvrditi obavijest te biti u mogućnosti prekinuti ili nastaviti igranje.

27. Države članice trebale bi osigurati da na internetskim stranicama priređivača igara na sreću igrač ne može:

    (a) ulagati veće iznose od ograničenih novčanih uloga za određeno vremensko razdoblje;

    (b) sudjelovati u igri ako na računu za igranje nema potrebna sredstva kojima pokriva igru ili okladu.

28. Države članice ne bi trebale dopustiti da priređivač igraču odobrava kredit.

29. Države članice trebale bi osigurati da na internetskimstranicama priređivača igrač može:

    (a) smanjiti ograničenje uloga, s trenutačnom primjenom;

    (b) povećati ograničenje uloga. Taj bi zahtjev trebao biti primjenjiv najmanje dvadeset i četiri sata nakon zahtjeva igrača;

    (c) odabrati odmor ili samoisključivanje.

30. Države članice trebale bi osigurati da priređivač raspolaže politikama i postupcima kojima se olakšava interakcija s igračima kada njihovo ponašanje prilikom igre ukazuje na rizik od razvoja poremećaja povezanog s kockanjem.

31. Države članice trebale bi osigurati da priređivač vodi evidenciju najmanje o dobicima i gubicima igrača u određenom vremenskom razdoblju. Igrač bi na zahtjev trebao imati pristup tim podacima.

VII. **ODMOR I SAMOISKLJUČIVANJE**

32. Države članice trebale bi osigurati da igrač u svakom trenutku na internetskimstranicama priređivača može aktivirati odmor ili samoisključivanje za određenu uslugu ili za sve vrste usluga internetskih igara na sreću.

33. Države članice trebale bi omogućiti da:

(a) odmor služi prekidu igranja na najmanje dvadeset i četiri sata;

(b) samoisključivanje kod priređivača traje najmanje šest mjeseci.

34. Države članice trebale bi osigurati da se u slučaju samoisključivanja račun za igranje zatvori.

35. Države članice trebale bi osigurati da je ponovna prijava igrača moguća samo na zahtjev igrača, u pisanom ili elektroničkom obliku, te u svakom slučaju samo nakon isteka razdoblja samoisključivanja.

36. Države članice trebale bi imati pravila u odnosu na zahtjeve zainteresiranih trećih osoba priređivaču za isključivanje igrača iz internetskih stranica s igrama na sreću.

37. Države članice potiču se na uspostavu nacionalnog registra samoisključenih igrača.

38. Gdje se on uspostavi, države članice trebale bi priređivačima olakšati pristup nacionalnim registrima samoisključenih igrača i osigurati da priređivači redovito prate te registre kako bi samoisključenim igračima onemogućili daljnje igranje.

VIII. **KOMERCIJALNA KOMUNIKACIJA**

39. Države članice trebale bi osigurati da je priređivač u čije se ime vrši komercijalna komunikacija jasno prepoznatljiv.

40. Ako je primjenjivo, države članice trebale bi osigurati da se komercijalnom komunikacijom usluga internetskih igara na sreću prenose poruke koje uključuju barem zdravstvene rizike od problematičnog kockanja, na praktičan i transparentan način.

41. Komercijalna komunikacija ne bi trebala:

(a) iznositi neosnovane izjave o mogućnostima dobitaka ili povrata koje igrači mogu očekivati od igara na sreću;

(b) sugerirati da vještina može utjecati na rezultat igre, ako to nije slučaj;

(c) vršiti pritisak da se igra ili omalovažavati suzdržavanje od igranja, npr. mjerenjem vremena, lokacijom ili vrstom komercijalne komunikacije;

(d) prikazivati igre na sreću kao društveno privlačne ili sadržavati svjedočenja poznatih ili slavnih osoba kojima se sugerira da igranje igara na sreću pridonosi društvenom uspjehu;

(e) sugerirati da igranje igara na sreću može biti rješenje društvenih, profesionalnih ili osobnih problema;

(f) sugerirati da igranje igara na sreću može biti alternativa poslu, rješenje za financijske probleme ili oblik financijskog ulaganja.

42. Države članice trebale bi osigurati da su besplatne igre korištene u komercijalnoj komunikaciji podložne istim pravilima i tehničkim uvjetima kao i odgovarajuće igre koje se plaćaju.

43. Komercijalna komunikacija ne bi trebala ciljati na ranjive igrače pogotovo putem nezatražene komercijalne komunikacije namijenjene osobama koje su se samoisključile iz igranja ili su bile isključene iz primanja usluga internetskih igra na sreću zbog problematičnog kockanja.

44. Države članice koje dopuštaju nezatraženu komercijalnu komunikaciju elektroničkom poštom trebale bi osigurati:

(a) da je takva komercijalna komunikacija prepoznatljiva i nedvojbena;

(b) da priređivač poštuje registre za izuzeće u koje se može upisati svaka fizička osoba koja ne želi primati takvu komercijalnu komunikaciju.

45. Države članice trebale bi osigurati da se u komercijalnoj komunikaciji uzima u obzir potencijal rizika reklamiranih usluga internetskih igara na sreću.

IX. **SPONZORIRANJE**

46. Države članice trebale bi osigurati da je sponzoriranje transparentno i da je priređivač jasno prepoznatljiv kao sponzorirajuća strana.

47. Sponzoriranje ne bi trebalo negativno utjecati na maloljetnike. Države članice potiču se da osiguraju da:

    (a) se ne dopušta sponzoriranje događanja namijenjenih maloljetnicima ili prvenstveno njima;

    (b) se promotivni materijal sponzora ne koristi za oglašavanje namijenjeno maloljetnicima ili prvenstveno njima.

48. Države članice trebale bi poticati sponzorirane strane da provjere je li priređivaču odobreno sponzoriranje, u skladu s nacionalnim pravom, u državi članici u kojoj bi se ono trebalo vršiti.

X. **OBRAZOVANJE I OSVIJEŠTENOST**

49. Države članice pozivaju se da prema potrebi s organizacijama potrošača i priređivačima organiziraju ili promiču redovite kampanje u svrhu obrazovanja i podizanja svijesti javnosti radi podizanja svijesti u potrošača i osjetljivih skupina, uključujući maloljetnike, o internetskim igrama na sreću.

50. Države članice trebale bi osigurati da se priređivače i regulatorna tijela za igre na sreću obveže na obavješćivanja svojih zaposlenika čiji posao uključuje igre na sreću o rizicima povezanima s internetskim igrama na sreću. Zaposlenici koji izravno komuniciraju s igračima trebali bi proći obuku kako bi se osiguralo da razumiju probleme povezane s problematičnim kockanjem te da znaju kako postupiti.

XI. **NADZOR**

51. Države članice pozivaju se na određivanje nadležnih regulatornih tijela za igre na sreću prilikom primjene načela utvrđenih ovom Preporukom kako bi osigurale i neovisno pratile učinkovito poštovanje nacionalnih mjera donesenih radi potpore tim načelima.

XII. **IZVJEŠĆIVANJE**

52. Države članice pozivaju se na izvješćivanje Komisije o svim mjerama poduzetima u skladu s ovom Preporukom do 19. siječnja 2016. kako bi Komisija mogla ocijeniti provedbu ove Preporuke.

53. Države članice pozivaju se na prikupljanje pouzdanih godišnjih podataka u statističke svrhe:

    (a) o primjenjivim mjerama zaštite, posebno o broju računa za igranje (otvorenih i zatvorenih), broju samoisključenih igrača, broju igrača s poremećajem povezanim s kockanjem i prigovorima igrača;

    (b) o komercijalnoj komunikaciji po kategoriji i vrsti kršenja načela.

    Države članice pozivaju se na dostavljanje tih informacija Komisiji, prvi put do 19. srpnja 2016.

54. Komisija bi trebala ocijeniti provedbu Preporuke do 19. siječnja 2017.

Sastavljeno u Bruxellesu 14. srpnja 2014.

Za Komisiju

Michel BARNIER

Potpredsjednik