

ПРЕПОРЪКИ

ПРЕПОРЪКА НА КОМИСИЯТА

от 14 юли 2014 година

относно принципите за защита на потребителите и играчите, ползващи услуги в областта на хазартните игри по интернет, и за предпазване на малолетните и непълнолетните лица от участие в хазартни игри по интернет

(текст от значение за ЕИП)

(2014/478/ЕС)

ЕВРОПЕЙСКАТА КОМИСИЯ,

като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 292 от него,

като има предвид, че:

- (1) През 2011 г. Комисията проведе обществена консултация по своята „Зелена книга относно хазарта по интернет на вътрешния пазар“ ⁽¹⁾. Тя определи общи цели на държавите членки относно регламентирането на хазартните услуги по интернет и помогна за определянето на основните приоритетни области за действие на Съюза.
- (2) В своето съобщение „За цялостна европейска нормативна уредба в областта на хазартните игри по интернет“, прието на 23 октомври 2012 г. ⁽²⁾, Комисията предложи редица действия в отговор на предизвикателствата пред законодателството, общественото и технологиите по отношение на хазартните игри по интернет. По-специално Комисията обяви, че ще представи препоръка относно защитата на потребителите на услуги в областта на хазартните игри по интернет, включително защитата на малолетните и непълнолетните лица, както и за отговорни търговски съобщения за тези услуги. Настоящата препоръка има за цел да обедини тези две теми, да подобри защитата на потребителите и играчите и да предотврати участието на малолетни и непълнолетни лица в хазартни игри по интернет. Целта на настоящата препоръка е да гарантира, че хазартните игри ще останат източник на развлечение, на потребителите ще се осигурява безопасна среда за участие в хазартни игри, ще се въведат мерки за противодействие на риска от финансови или социални щети и ще се набележат действията, необходими за предотвратяване на участието на малолетни и непълнолетни лица в хазартни игри по интернет.
- (3) В своята резолюция от 10 септември 2013 г. относно хазартните игри по интернет на вътрешния пазар Европейският парламент ⁽³⁾ призова Комисията да проучи възможността за взаимодействие между националните регистри за самоизключване, да повиши осведомеността за рисковете от пристрастяване към хазартните игри и да разгледа прилагането на задължителен контрол на идентификацията от трета страна. Той призова също така операторите на хазартни игри по интернет да бъдат задължени да поместват на уебсайтовете за хазартни игри информация относно регулаторните органи и предупреждения към малолетните и непълнолетните лица, както и да насърчават използването на самоограничения. Европейският парламент освен това призова да се въведат общи принципи за отговорни търговски съобщения. Той препоръча търговските съобщения да съдържат ясни предупреждения за последиците от натрапчивото комарджийство и за рисковете от пристрастяване към хазартни игри. Търговските съобщения следва да не бъдат прекомерни и да не се разполагат върху съдържание, което е конкретно предназначено за малолетни или непълнолетни лица, или на места, на които има по-висока степен на риск да бъдат насочени към малолетни или непълнолетни лица.
- (4) Европейският икономически и социален комитет също призова Комисията да се намеси за подобряване на защитата на потребителите по отношение на онлайн хазарта и за защита на малолетните и непълнолетните лица ⁽⁴⁾.
- (5) Тъй като на равнището на Европейския съюз липсва хармонизация, държавите членки по принцип могат свободно да формулират целите на своята политика по отношение на хазартните игри, както и да определят желаното равнище на защита с оглед на опазването на здравето на потребителите. Съдът на Европейския съюз предостави общи насоки относно тълкуването на основните свободи на вътрешния пазар в областта на хазартните игри (по

⁽¹⁾ COM(2011) 128 final.

⁽²⁾ COM(2012) 596 final.

⁽³⁾ P7_TA(2013)0348.

⁽⁴⁾ 2012/2322(INI).

интернет), отчитайки специфичния характер на тези игри. Като изхождат от целите от обществен интерес, които се стремят да защитават, държавите членки могат да ограничават трансграничното предлагане на услуги в областта на хазартните игри по интернет, при това обаче трябва да докажат пригодността на въпросната мярка, както и необходимостта от нея. Държавите членки са длъжни да докажат, че целите от обществен интерес се преследват по последователен и систематичен начин ⁽¹⁾.

- (6) Съдът на Европейския съюз определи и основните правила относно търговските съобщения за услуги в областта на хазартните игри, и по-специално за услугите, които се предоставят в условия на монопол. Рекламата от страна на притежател на публичен монопол следва да бъде умерена и строго ограничена до необходимото, за да се насочат потребителите към контролирани мрежи за игри. Тя не бива да поощрява естествената склонност на потребителите към хазартни игри, стимулирайки ги да участват активно, като представя хазарта като нещо тривиално или като повишава привлекателността му чрез примамливи рекламни послания, обещаващи големи печалби. Необходимо е по-конкретно да се направи разграничение между стратегиите на притежателя на монопол, които имат за цел единствено да информират потенциалните клиенти за съществуването на дадени продукти и да осигуряват редовен достъп до хазартни игри, като насочват играчите към контролирани схеми, и стратегиите, които подбуждат и насърчават към активно участие в такива игри ⁽²⁾.
- (7) Основните цели от обществен интерес, които си поставят държавите членки в своите нормативни уредби, регламентиращи хазартните игри с оглед на превенцията на проблемното комарджийство и на защитата на малолетните и непълнолетните лица, са защитата на потребителите и опазването на общественото здраве.
- (8) Правилата и политиките, които държавите членки са въвели, за да преследват цели от обществен интерес, се различават значително. Предприемането на мерки на равнището на ЕС мотивира държавите членки да осигурят висока степен на защита на цялата му територия, по-специално по отношение на свързаните с хазарта рискове, които включват появата на свързани с хазарта смущения в поведението или други отрицателни последици за личността и обществото.
- (9) Целта на настоящата препоръка е да се опази здравето на потребителите и играчите, като по този начин също така се сведат до минимум евентуалните икономически щети, които могат да произтекат от натрапчивото или прекомерното комарджийство. С оглед на това в нея се препоръчват принципи за осигуряване на висока степен на защита на потребителите, играчите и малолетните и непълнолетните лица по отношение на услугите в областта на хазартните игри по интернет. При изготвянето на настоящата препоръка Комисията изхождаше от утвърдените практики на държавите членки.
- (10) Услугите в областта на хазартните игри по интернет се предлагат и използват широко. Хазартните игри по интернет са дейност по предоставяне на услуги, чиито годишни приходи в ЕС през 2012 г. възлизат на 10,54 млрд евро. Достъпността и все по-широкото разпространение на хазартните игри по интернет се дължат на бързо развиващите се технологии, увеличеният достъп до интернет и удобните за ползване мобилни приложения. Ако обаче липсва достатъчно ясна или прозрачна информация, е възможно да се направи погрешен избор. Освен това играчите по интернет търсят конкурентни възможности за хазарт винаги когато им се струва, че липсват привлекателни оферти.
- (11) Хората са изложени на тяхното влияние посредством редица медии, например печатни издания, пряка пощенска реклама, аудио-визуални медии, външна реклама, както и спонсорство. Това може да доведе до привличането към хазартните игри на уязвими групи, като малолетните и непълнолетните лица. Същевременно търговските съобщения за услуги в областта на хазартните игри по интернет могат да играят важна роля за насочване на потребителите към оферти, които са били обект на разрешаване и надзор, като например осведомяват за самоличността на оператора и съдържат точна информация за хазартната игра, включително за опасността от пристрастяване към нея, както и съответните предупреждения.
- (12) Някои от лицата, участващи в хазартни игри, изпитват проблеми в резултат на поведението си до степен, която оказва влияние върху лицето или неговото семейство, докато други понасят сериозни щети поради хазартна зависимост с патологичен характер. Предполага се, че от свързани с хазарта смущения в поведението страдат около 0,1—0,8 % от пълнолетното население, а при други 0,1—2,2 % се наблюдават признаци на проблемно комарджийство ⁽³⁾. Поради тази причина по отношение на свързаните с хазартните игри услуги е необходим превантивен подход, за да могат те да се предлагат и рекламират по социално отговорен начин, който по-специално да запази характера им на източник на отдих и забава.
- (13) На влиянието на хазартните игри често са изложени малолетни и непълнолетни лица, тъй като те използват интернет и мобилни приложения и медии, които показват реклами на хазартни игри, а освен това им въздействат и външни реклами. Те гледат или посещават спортни състезания, които са спонсорирани от субекти с интереси в областта на хазарта или съдържат реклами, насочени към хазартни игри. Ето защо настоящата препоръка има за цел и да предпази малолетните и непълнолетните лица от това да бъдат ощетявани, увреждани или експлоатирани чрез хазартни игри.

⁽¹⁾ Решения по дела C-186/11 и C-209/11 *Stanleybet International*, C-316/07 *Stoss & Others* и цитираната съдебна практика.

⁽²⁾ Решение по дело C-347/09 *Dickinger and Omer* и цитираната съдебна практика.

⁽³⁾ ALICE-RAP policy paper series: „Gambling: two sides of the same coin — recreational activity and public health problem“ („Хазартните игри: две страни на една монета — развлекателна дейност и проблем за общественото здраве“). ALICE RAP е изследователски проект, финансиран по Седмата рамкова програма за научни изследвания и технологично развитие (www.alicerap.eu).

- (14) Операторите на хазартни игри по интернет, установени в ЕС, притежават по няколко лиценза в различни държави членки, въвели основани на лицензиране системи по отношение на услугите в областта на хазартните игри. Един по-общ подход би могъл да бъде от полза за тях. Освен това множеството изисквания за съответствие може да създаде ненужно дублиране на инфраструктура и разходи, което да доведе до ненужна административна тежест върху регулаторните органи.
- (15) Целесъобразно е държавите членки да бъдат приканени да въведат правила за предоставяне на информация на потребителите относно хазартните игри по интернет. Тези правила следва да предотвратяват появата на смущения в поведението, свързани с хазартните игри, да предпазват малолетните и непълнолетните лица от достъп до игрални съоръжения и да разубеждават потребителите да ползват оферти, които не са разрешени и следователно могат да бъдат вредни.
- (16) Когато е целесъобразно, принципите на настоящата препоръка следва да се отнасят не само за същинските оператори, но и за трети страни, в това число и свързаните с тях дружества, които рекламират от тяхно име услуги в областта на хазартните игри по интернет.
- (17) Целесъобразно е на потребителите и играчите да се предоставя по-добра информация относно услугите в областта на хазартните игри по интернет, които в съответствие с правото на Съюза не са разрешени съгласно законодателството на държавата членка, в която се получава услугата за участие в хазартни игри по интернет, и също така да се предприемат действия срещу подобни неразрешени услуги. Съгласно тази рамка държавите членки, които не разрешават дадена услуга в областта на хазартните игри по интернет, следва да не позволяват търговски съобщения относно същата услуга.
- (18) Процесът на регистрация за откриване на игрална сметка служи на целите на проверка на самоличността на лицето и позволява проследяване на поведението на играча. От съществено значение е тази регистрация да се проектира по такъв начин, че потребителите да бъдат предпазени от отпадане от регистрационния процес, което би могло да ги насочи към нерегламентирани уебсайтове за хазартни игри.
- (19) Макар в отделните държави членки регистрационният процес да е въведен по различен начин, като понякога стъпките в процеса на проверка се изпълняват онлайн или ръчно, държавите членки следва да гарантират, че данните за идентификация могат да бъдат ефективно проверени с цел да се улесни процесът на регистрация.
- (20) Важно е игралните сметки да стават постоянни едва след валидиране на предоставените от играчите данни за идентификация. Докато те станат постоянни, е желателно да се позволи на играчите да използват временни сметки. Предвид тяхното естество временните сметки следва да са ограничени до фиксирана номинална стойност и играчите да не могат да теглят депозити или печалби.
- (21) С цел да бъдат защитени играчите и техните средства, както и за да се гарантира прозрачност, следва да бъдат въведени процедури за проверка на игралните сметки, които не са били активни за определен период, както и за закриване или временно преустановяване на игрална сметка. Освен това когато се установи, че лицето е малолетно или непълнолетно, игралната сметка следва да се анулира.
- (22) Що се отнася до информационните известия, където е целесъобразно, през игралната сесия играчът следва да има видимо на разположение таймер.
- (23) По отношение на подкрепата за играчите, освен определянето на лимити на депозитите, за тяхна защита могат да се използват допълнителни мерки, като възможността за определяне на лимити за залог или загуба.
- (24) С цел да се предотврати появата на свързани с хазарта смущения в поведението, операторът следва да може в случай на смущаващи промени в поведението при игра да наложи на играча временно прекъсване на играта или да го изключи. При такива обстоятелства операторът следва да съобщи на играча причините и да го насочи към помощ или лечение.
- (25) Операторите са крупни спонсори на спортни отбори и събития в Европа. С оглед да се повиши отговорността при спонсорство от страна на доставчици на услуги в областта на хазартните игри по интернет, следва да има ясни изисквания по отношение на прозрачността и отговорния подход при спонсориране. По-конкретно следва да се въведат по-ясни изисквания, които да не позволяват спонсорирането от страна на оператори на хазартни игри да влияе неблагоприятно върху малолетни и непълнолетни лица.
- (26) Необходимо е също така да се повишава осведомеността за рисковете — каквато е например опасността от измама — свързани с най-разпространените уебсайтове за хазартни игри, които не подлежат на каквато и да било форма на контрол в рамките на ЕС.

- (27) За адекватната защита на целите от обществен интерес е необходим ефективен надзор. Държавите членки следва да определят компетентни органи, да установят ясни насоки за операторите и да предоставят леснодостъпна информация за потребителите, играчите и уязвимите групи, включително малолетните и непълнолетните лица.
- (28) За ефективното прилагане на принципите, които настоящата препоръка съдържа по отношение на търговските съобщения, значителна роля могат да играят кодексите за поведение.
- (29) Настоящата препоръка не засяга разпоредбите на Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁾ и Директива 93/13/ЕИО на Съвета ⁽²⁾.
- (30) Прилагането на принципите, залегнали в настоящата препоръка, предполага обработката на лични данни. Поради това се прилагат Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ⁽³⁾ и Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ⁽⁴⁾,

ПРИЕ НАСТОЯЩАТА ПРЕПОРЪКА:

I. ЦЕЛ

1. На държавите членки се препоръчва да осигурят висока степен на защита на потребителите, играчите, малолетните и непълнолетните лица, като приемат принципи за услугите в областта на хазартните игри по интернет, както и за отговорни търговски съобщения за тези услуги, с цел опазване на здравето и свеждане до минимум на евентуалните икономически щети, които могат да произтекат от натрапчивото или прекомерното комарджийство.
2. Настоящата препоръка не засяга правото на държавите членки да регламентират услугите в областта на хазартните игри.

II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3. За целите на настоящата препоръка се прилагат следните определения:

- а) „услуга в областта на хазартните игри по интернет“ означава всяка услуга, която включва залагане с парична стойност в хазартни игри, включително игри, които изискват определени умения, като например лотарии, игри в казино, покер и залагания, и се предоставя по какъвто и да било начин от разстояние, чрез електронни средства или чрез други технологии за улесняване на комуникациите и по индивидуално искане на получателя на услугите;
- б) „потребител“ означава всяко физическо лице, което действа извън рамките на своята търговска, стопанска, занаятчийска или професионална дейност;
- в) „играч“ означава всяко физическо лице, което притежава игрална сметка при оператора и участва в услуга в областта на хазартните игри по интернет;
- г) „игрална сметка“ означава сметка, открита от играча, в която се регистрират всички трансакции с оператора;
- д) „малолетно или непълнолетно лице“ означава всяко лице на възраст под минималната, определена съгласно националното законодателство за допускане до участие в услуги в областта на хазартните игри по интернет;
- е) „оператор“ означава всяко физическо или юридическо лице, което има разрешение да предоставя услуга в областта на хазартните игри по интернет, както и всяко лице, което действа от името или за сметка на такъв субект;

⁽¹⁾ Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и за изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета (Директива относно нелоялните търговски практики) (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

⁽²⁾ Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори (ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29).

⁽³⁾ Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни (ОВ L 281, 23.11.1995 г., стр. 31).

⁽⁴⁾ Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37).

- ж) „търговско съобщение“ означава всяка форма на съобщение, предназначена да популяризира пряко или косвено стоки, услуги или обществен образ на оператор;
- з) „спонсорство“ означава договорно отношение между оператора и спонсорираната страна, по силата на което операторът предоставя финансово или друго подпомагане на спортна или творческа проява, организация, отбор или отделна личност с цел да се създаде връзка между обществения образ, търговските марки или продуктите на оператора и спонсорираната собственост в замяна на търговски съобщения или други ползи.

III. ИЗИСКВАНИЯ ОТНОСНО ИНФОРМАЦИЯТА

- 4. На началната страница на уебсайта за хазартни игри на оператора следва да се изобрази на видно място и да бъде достъпна от всички страници на уебсайта следната информация:
 - а) данни за дружеството или друго средство, което гарантира, че операторът може да бъде идентифициран и да се установи връзка с него, в това число:
 - i) наименование на дружеството;
 - ii) място на регистрация;
 - iii) адрес на електронна поща;
 - б) обозначение „Участието на малолетни и непълнолетни лица в хазартни игри е забранено“, указващо минималната възраст, под която участието в хазартни игри не е допустимо;
 - в) съобщение „Отговорно участие в хазартни игри“, едно шракване върху което изобразява:
 - i) информация, че хазартните игри могат да бъдат вредни, ако не са контролирани;
 - ii) информация относно мерките за подкрепа за играчите на уебсайта;
 - iii) тестове за самооценка на играчите, с които да проверяват поведението си при игра;
 - г) препратка към поне една организация, която предоставя информация и съдействие относно смущенията в поведението, свързани с хазартни игри.
- 5. Редът и условията на договорните отношения между оператора и потребителя следва да се формулират кратко и разбираемо. Те следва:
 - а) да съдържат информация най-малко за сроковете и лимитите за теглене от игралната сметка, всички такси във връзка с трансакциите по игралната сметка и препратка към прилаганите проценти на изплащане за всяка игра;
 - б) да са приети и потвърдени от потребителя в процеса на регистрация, посочен в раздел V;
 - в) да се предоставят чрез електронни средства по начин, който позволява на потребителя да ги съхранява и да ги извлича повторно, и всички промени следва да се съобщават на потребителя.
- 6. Държавите членки следва да гарантират, че потребителите имат достъп до информация за правилата относно игрите и залозите на уебсайта за хазартни игри на оператора.
- 7. Държавите членки следва да гарантират, че уебсайтът за хазартни игри на оператора съдържа данни за регулаторния орган в областта на хазартните игри, с които се посочва, че операторът има лиценз.

IV. МАЛОЛЕТНИ И НЕПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА

- 8. Малолетните и непълнолетните лица следва да не могат да играят в уебсайтове за хазартни игри или да притежават игрална сметка.
- 9. Държавите членки следва да гарантират, че операторът е въвел процедури за предотвратяване на участието на малолетни и непълнолетни лица в хазартни игри, включително проверки на възрастта в процеса на регистрация, посочен в раздел V.
- 10. За да се предотврати достъпът на малолетни и непълнолетни лица до уебсайтовете за хазартни игри, държавите членки следва да насърчават изобразяването в тези уебсайтове на препратки към програми за родителски контрол.

11. Държавите членки следва да гарантират, че търговските съобщения за услуги в областта на хазартните игри по интернет не причиняват вреди на малолетни и непълнолетни лица и не им внушават, че хазартните игри са естествена част от дейностите за свободното време.
12. Търговските съобщения следва да съдържат недвусмислен текст „Участието на малолетни и непълнолетни лица в хазартни игри е забранено“, указващ минималната възраст, под която участието в хазартната игра не е допустимо.
13. Държавите членки следва да насърчават това търговските съобщения да не се излъчват, изобразяват или поддържат:
 - а) в медиите или около предаванията, за които се предполага, че малолетните и непълнолетните лица съставляват основната публика;
 - б) на уебсайтовете, предназначени за малолетни и непълнолетни;
 - в) в непосредствена близост до места, където малолетните и непълнолетните лица обикновено прекарват своето време и където се предполага, че те са основната публика, например училищата, наред с други.
14. Търговските съобщения следва да не:
 - а) експлоатират липсата на опит или познания у малолетните и непълнолетните лица;
 - б) изобразяват малолетни и непълнолетни лица или младежи и да не използват кампании, които са особено привлекателни за малолетни и непълнолетни лица;
 - в) предизвикват особен интерес у малолетни и непълнолетни лица или у младежи, по-специално като отразяват младежката култура или я свързват с хазартните игри;
 - г) внушават, че хазартните игри бележат прехода от юношеството към зрелостта.

V. РЕГИСТРАЦИЯ НА ИГРАЧА И ИГРАЛНА СМЕТКА

15. Държавите членки следва да гарантират, че дадено лице има право да участва в хазартна услуга по интернет само когато е регистрирано като играч и има сметка при оператора.
16. В процеса на регистрация с цел откриване на игрална сметка следва да се изисква следната информация:
 - а) име;
 - б) адрес;
 - в) дата на раждане;
 - г) адрес на електронна поща или номер на мобилен телефон.
17. Предоставеният адрес на електронна поща или номер на мобилен телефон следва да бъдат потвърдени от играча или проверени от оператора. Същите следва да дават възможност за пряка и ефективна връзка и комуникация между оператора и играча.
18. Данните за самоличността на играча следва да се проверяват. Когато пряка проверка по електронен път не е възможна или не е въведена, държавите членки се насърчават да улеснят достъпа до национални регистри, бази данни или други официални документи, чрез които операторите следва да проверяват данните за самоличност.
19. Държавите членки следва да гарантират, че в случаите, когато самоличността или възрастта на дадено лице не може да бъде проверена успешно, процесът на регистрация с цел откриване на игрална сметка, включително на временна сметка, се анулира.
20. Държавите членки се насърчават да въведат в регистрационния процес електронни системи за идентификация.
21. Държавите членки следва да гарантират, че:
 - а) процесът на регистрация дава възможност проверката на самоличността да се извърши в разумен срок и не представлява излишно натоварване за потребителите или за операторите;
 - б) системите за регистрация позволяват алтернативни начини за проверка на самоличността, по-специално когато потребителят няма национален идентификационен номер на съответната държава членка, ако такъв се изисква, или в случай на временна недостъпност на базата данни.

22. Държавите членки следва да гарантират, че играчът има:
- а) достъп до временна сметка при оператора, при който е открита сметката, до успешното приключване на проверката на самоличността;
 - б) уникално идентификационно потребителско име и парола или друга функция за защитен достъп при оператора, при който е открита сметката.
23. Държавите членки следва да въведат правила, които:
- а) да гарантират, че финансовите средства на играчите са защитени и могат да бъдат изплатени само на дадения играч, както и че те се съхраняват отделно от средствата на оператора;
 - б) да предотвратяват тайни договорки между играчите и парични преводи помежду им, в това число правила относно анулирането на преводи или възстановяването на средства от игралните сметки в случаите на констатирана тайна договорка или измама.

VI. ИГРАЛНА АКТИВНОСТ И ПОМОЩ ЗА ИГРАЧИТЕ

24. Държавите членки следва да гарантират, че в етапа на регистрация в уебсайта за хазартни игри на оператора играчът може да определи по подразбиране лимити на паричните депозити, както и лимити по отношение на времето.
25. Държавите членки следва да гарантират, че на уебсайта за хазартни игри на оператора играчът може по всяко време да има лесен достъп до следното:
- а) баланса на игралната си сметка;
 - б) функцията за съдействие на играчите във връзка с отговорното участие в хазартни игри — чрез формуляри в интернет или чрез личен контакт, включително, най-малко, в онлайн разговор или по телефон;
 - в) телефонни линии за връзка с организациите, предоставящи информация и подкрепа, както е посочено в точка 4, буква г).
26. Държавите членки следва да гарантират, че на уебсайта на всеки оператор играчите могат по подразбиране да получават редовно информационни известия за печалби и загуби по време на игра или залагане, както и за продължителността на участието си в играта. Играчът следва да потвърди информационното известие и да може да прекрати или да продължи участието си в хазартната игра.
27. Държавите членки следва да гарантират, че на уебсайта за хазартни игри на оператора играчът не може:
- а) да прави депозити над лимита за паричен депозит за конкретния период от време;
 - б) да участва в хазартни игри, ако на игралната сметка не разполага с необходимите средства за покриване на играта или залога.
28. Държавите членки следва да не позволяват на оператора да предоставя кредит на играча.
29. Държавите членки следва да гарантират, че на уебсайта на оператора играчът може:
- а) незабавно да намали лимита на депозита;
 - б) да увеличи лимита на депозита. Искането следва да влиза в сила най-малко двадесет и четири часа след подаването му от играча;
 - в) да прекъсне временно играта или да се изключи от нея.
30. Държавите членки следва да гарантират, че операторът разполага с политики и процедури, които улесняват взаимодействието с играчите винаги когато тяхното поведение при игра сочи риск от поява на психическо смущение, свързано с хазарта.
31. Държавите членки следва да гарантират, че операторът съхранява за определен период от време запис най-малко на депозитите и печалбите на играча. Той следва да се предоставя на играча при поискване.

VII. ПРЕКЪСВАНЕ ИЛИ САМОИЗКЛЮЧВАНЕ

32. Държавите членки следва да гарантират, че на уебсайта на оператора играчът може по всяко време да прекъсне или да се самоизключи от конкретна услуга в областта на хазартните игри по интернет или от всички видове такива услуги.

33. Държавите членки следва да предвидят, че:
- а) прекъсването служи за преустановяване на участието в хазартната игра за най-малко двадесет и четири часа;
 - б) самоизключването от уебсайта на оператора е възможно за период, не по-кратък от шест месеца.
34. Държавите членки следва да гарантират, че в случай на самоизключване игралната сметка се закрива.
35. Държавите членки следва да гарантират, че повторната регистрация на даден играч е възможна само по искане на играча, представено в писмена или електронна форма, и при всички случаи само след изтичане на периода на самоизключване.
36. Държавите членки следва да разполагат с правила относно исканията за изключване на играча от уебсайта за хазартни игри, отправени до оператора от заинтересовани трети страни.
37. Държавите членки се насърчават да създадат национални регистри на самоизключилите се играчи.
38. Ако такива регистри са вече създадени, държавите членки следва да улесняват достъпа на операторите до националните регистри на самоизключилите се играчи и да гарантират, че операторите редовно проверяват тези регистри с цел да се предотврати по-нататъшното участие на самоизключили се играчи в хазартни игри.

VIII. ТЪРГОВСКИ СЪОБЩЕНИЯ

39. Държавите членки следва да гарантират, че операторът, от чието име се извършва търговското съобщение, може да бъде ясно идентифициран.
40. При целесъобразност държавите членки следва да гарантират, че търговските съобщения относно услуги в областта на хазартните игри по интернет съдържат, наред с друго, практическа и прозрачна информация за рисковете за здравето, породени от проблемното комарджийство.
41. Търговските съобщения следва да не:
- а) съдържат необосновани твърдения относно шансовете за печалба или възвръщаемостта, която играчите могат да очакват от хазартните игри;
 - б) внушават, че резултатът от играта може да бъде повлиян от определени умения, ако това не е така;
 - в) упражняват натиск за участие в хазартни игри или да правят невъзможно въздържането чрез времето, мястото или характера на търговското съобщение;
 - г) представят хазартните игри като обществено привлекателни или да съдържат одобрителни изявления на известни личности или на знаменитости, които създават впечатление, че хазартните игри допринасят за успеха в обществото;
 - д) внушават, че хазартните игри могат да представляват решение на социални, професионални или лични проблеми;
 - е) внушават, че хазартните игри могат да бъдат алтернатива на трудовата заетост, решение на финансови затруднения или вид инвестиция на финансови средства.
42. Държавите членки следва да гарантират, че игрите без влягане на парични средства, които се използват в търговските съобщения, подлежат на същите правила и технически условия като съответните парични игри.
43. Търговските съобщения не следва да бъдат насочени към уязвими играчи, по-специално чрез изпращане на непоискани търговски съобщения на играчи, които са се самоизключили от хазартни игри или поради проблемно комарджийство са били изключени от получаването на услуги в областта на хазартните игри по интернет.
44. Държавите членки, които позволяват изпращането на непоискани търговски съобщения по електронна поща, следва да гарантират, че:
- а) този вид търговски съобщения могат да бъдат идентифицирани ясно и недвусмислено;
 - б) операторът се съобразява с регистрите на лицата, нежелаещи да получават такива търговски съобщения, в които физическите лица могат да се регистрират.
45. Държавите членки следва да гарантират в търговските съобщения да се отразява рисковият потенциал на рекламираните услуги в областта на хазартните игри по интернет.

IX. СПОНСОРИРАНЕ

46. Държавите членки следва да гарантират, че спонсорирането от страна на операторите е прозрачно и че операторът може да бъде ясно идентифициран като страна спонсор.
47. Спонсорирането следва да не влияе неблагоприятно върху малолетните и непълнолетните лица. Държавите членки се насърчават да гарантират, че:
- а) не се разрешава спонсориране на събития, предназначени за малолетни и непълнолетни лица или насочени основно към такива лица;
 - б) рекламните материали на спонсиращата страна не се използват при продажбата на стоки, предназначени за малолетни и непълнолетни лица или насочени основно към такива лица.
48. Държавите членки следва да насърчават спонсиращите страни да проверяват дали спонсорството е разрешено съгласно националното законодателство в държавата членка, в която следва да се извърши спонсорирането.

X. ОБРАЗОВАНИЕ И ИНФОРМИРАНОСТ

49. Държавите членки и където е целесъобразно — съвместно с организациите на потребителите и с операторите, се приканват да организират или да поощряват редовни образователни и осведомителни кампании с цел да се повиши информираността на потребителите и на уязвимите групи, включително малолетните и непълнолетните лица, относно хазартните игри по интернет.
50. Държавите членки следва да гарантират, че от операторите и от регулаторните органи в областта на хазартните игри се изисква да информират своите служители, чиято трудова дейност е свързана с хазартни игри, за рисковете, произтичащи от хазартните игри по интернет. Служителите, които влизат в пряко взаимодействие с играчите, следва да бъдат обучени с цел да се гарантира, че разбират въпросите на проблемното комарджийство и знаят как да реагират на тях.

XI. НАДЗОР

51. Държавите членки се приканват при прилагането на принципите, залегнали в настоящата препоръка, да определят компетентни регулаторни органи по хазарта, които да осигуряват и наблюдават безпристрастно ефективното спазване на националните мерки, приети в подкрепа на принципите, посочени в настоящата препоръка.

XII. ДОКЛАДВАНЕ

52. Държавите членки се приканват до 19 януари 2016 г. да уведомят Комисията за мерките, предприети въз основа на настоящата препоръка, за да може Комисията да направи оценка на нейното изпълнение.
53. Държавите членки се приканват да събират за статистически цели надеждни годишни данни относно:
- а) приложимите мерки за защита, и по-специално относно броя на игралните сметки (открити и закрити), броя на самоизключилите се играчи, броя на играчите, които страдат от свързани с хазарта смущения в поведението, и броя на жалбите от страна на играчите;
 - б) търговските съобщения по категории и по вид нарушение на принципите.
- Държавите членки се приканват да съобщават тази информация на Комисията, като първото съобщаване следва да се извърши най-късно до 19 юли 2016 г.
54. Комисията ще извърши оценка на изпълнението на настоящата препоръка до 19 януари 2017 г.

Съставено в Брюксел на 14 юли 2014 година.

За Комисията
Michel BARNIER
Заместник-председател