

RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 14 juillet 2014

relative à des principes pour la protection des consommateurs et des joueurs dans le cadre des services de jeux d'argent et de hasard en ligne et pour la prévention des jeux d'argent et de hasard en ligne chez les mineurs

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

(2014/478/UE)

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 292,

considérant ce qui suit:

- (1) En 2011, la Commission a mené une consultation publique sur son «Livres vert sur les jeux d'argent et de hasard en ligne dans le marché intérieur» ⁽¹⁾. Cette consultation publique a permis de recenser des objectifs partagés par les États membres en matière de réglementation des services de jeux d'argent et de hasard en ligne et aidé à distinguer les domaines d'intervention prioritaire pour l'Union.
- (2) Dans sa communication intitulée «Vers un cadre européen global pour les jeux de hasard en ligne», adoptée le 23 octobre 2012 ⁽²⁾, la Commission a proposé une série de mesures pour répondre aux défis réglementaires, sociétaux et techniques posés par les jeux d'argent et de hasard en ligne. Elle a annoncé en particulier qu'elle présenterait des recommandations en ce qui concerne la protection des consommateurs dans le domaine des services de jeux d'argent et de hasard en ligne, y compris la protection des mineurs, et en ce qui concerne les communications commerciales responsables sur ces services. La présente recommandation est conçue de façon à combiner ces deux aspects et à améliorer la protection des consommateurs, celle des joueurs, et à empêcher les mineurs de jouer en ligne. Elle vise à faire en sorte que les jeux d'argent et de hasard restent une source de divertissement, que les consommateurs bénéficient d'un environnement de jeu en ligne sûr et que des mesures existent pour contrer le risque de préjudice social ou financier, ainsi qu'à définir les actions nécessaires pour empêcher les mineurs de jouer en ligne.
- (3) Dans sa résolution du 10 septembre 2013 sur les jeux d'argent et de hasard en ligne dans le marché intérieur ⁽³⁾, le Parlement européen a invité la Commission à étudier la possibilité d'instaurer une interopérabilité entre les registres nationaux d'auto-exclusion, à sensibiliser le public aux risques d'addiction au jeu et à envisager un dispositif de contrôle obligatoire de l'identité par un tiers. Il demandait aussi que soit imposée aux opérateurs de services de jeux d'argent et de hasard en ligne l'obligation d'indiquer, sur leur site web, l'autorité de réglementation compétente, d'y faire également figurer un avertissement à l'intention des mineurs et de promouvoir l'utilisation de restrictions volontaires. En outre, le Parlement européen appelait à la définition de principes communs pour des communications commerciales responsables. Il recommandait que les communications commerciales (publicités) contiennent des mises en garde claires quant aux risques de jeu compulsif et aux conséquences d'une addiction pathologique. Il estimait que les communications commerciales ne devraient jamais être excessives, ni affichées sur des contenus spécifiquement adressés aux mineurs ou pour lesquels le risque de toucher des mineurs est plus élevé.
- (4) Le Comité économique et social européen a également appelé la Commission à intervenir pour améliorer la protection des consommateurs et pour protéger les mineurs face aux jeux d'argent et de hasard en ligne ⁽⁴⁾.
- (5) En l'absence d'harmonisation au niveau de l'Union, les États membres peuvent, en principe, définir librement les objectifs de leur politique en matière de jeux de hasard, ainsi que le niveau de protection recherché pour la protection de la santé des consommateurs. La Cour de justice de l'Union européenne a émis des orientations générales sur l'interprétation à donner aux libertés fondamentales garanties par le marché intérieur dans le secteur des

⁽¹⁾ COM(2011) 128 final.

⁽²⁾ COM(2012) 596 final.

⁽³⁾ P7_TA(2013)0348.

⁽⁴⁾ 2012/2322(INI).

jeux d'argent et de hasard (en ligne), compte tenu de la nature spécifique de ces activités. Si les États membres peuvent limiter ou restreindre l'offre transfrontière de services de jeux d'argent et de hasard en ligne pour des raisons impérieuses d'intérêt général, ils doivent néanmoins démontrer le caractère adéquat et nécessaire d'une telle mesure. Ils sont tenus de montrer que ces objectifs d'intérêt général sont poursuivis d'une manière cohérente et systématique ⁽¹⁾.

- (6) La Cour a également défini des règles de base pour les communications commerciales sur les services de jeux d'argent et de hasard et, en particulier, pour les communications commerciales émises dans des conditions de monopole. La publicité faite par le titulaire d'un monopole public doit être mesurée et se limiter strictement à ce qui est nécessaire pour canaliser les consommateurs vers les réseaux de jeu autorisés. Une telle publicité ne saurait, en revanche, viser à encourager la propension naturelle au jeu des consommateurs en stimulant leur participation active à celui-ci, notamment en banalisant le jeu ou en augmentant la force attractive du jeu au moyen de messages publicitaires accrocheurs faisant miroiter d'importants gains. Il convient, en particulier, d'opérer une distinction entre les stratégies du titulaire d'un monopole qui ont seulement pour but d'informer les clients potentiels de l'existence de produits et qui servent à garantir un accès régulier aux jeux de hasard en canalisant les joueurs vers les circuits contrôlés et celles qui invitent à une participation active à de tels jeux et stimulent celle-ci ⁽²⁾.
- (7) La protection des consommateurs et de la santé sont les principales raisons d'intérêt général poursuivies par les cadres nationaux des États membres sur les jeux d'argent et de hasard, qui visent à prévenir le jeu pathologique et à protéger les mineurs.
- (8) Les règles et politiques que les États membres ont mises en place en vue de réaliser leurs objectifs d'intérêt général varient considérablement d'un État à l'autre. L'action au niveau de l'Union encourage les États membres à garantir un niveau élevé de protection sur l'ensemble de son territoire, compte tenu, en particulier, des risques liés aux jeux d'argent et de hasard, notamment le développement de troubles chez les joueurs ou d'autres conséquences négatives sur les plans personnel et social.
- (9) L'objectif de la présente recommandation est de protéger la santé des consommateurs et des joueurs et donc également de réduire autant que possible le préjudice économique que pourrait entraîner un comportement de jeu compulsif ou excessif. À cette fin, elle met en avant des principes pour garantir une protection élevée des consommateurs, des joueurs et des mineurs dans l'environnement des jeux d'argent et de hasard en ligne. Pour préparer cette recommandation, la Commission s'est appuyée sur les bonnes pratiques des États membres.
- (10) Les services de jeux d'argent et de hasard en ligne sont largement proposés et utilisés. Les jeux d'argent et de hasard en ligne sont une activité de services qui a rapporté 10,54 milliards d'EUR dans l'Union européenne, en 2012. Le progrès technologique, la généralisation de l'internet et la commodité des technologies mobiles accroissent l'accessibilité des jeux d'argent et de hasard en ligne, favorisant ainsi la croissance du secteur. Cependant, des choix inappropriés peuvent être faits lorsque les informations fournies ne sont pas assez claires ou transparentes. En outre, lorsqu'ils ont l'impression d'un manque d'offres attrayantes, les joueurs en ligne cherchent d'autres possibilités de jouer en ligne.
- (11) Toute une série de médias contribuent à l'exposition aux communications commerciales sur les jeux d'argent et de hasard, notamment la presse écrite, le publipostage direct, les médias audiovisuels et l'affichage extérieur, ainsi que le parrainage. Cela peut inciter les groupes de personnes vulnérables, tels que les mineurs, à jouer. Mais les communications commerciales sur les services de jeux d'argent et de hasard en ligne peuvent également orienter les consommateurs vers une offre qui a été autorisée et fait l'objet d'une surveillance, par exemple en affichant l'identité de l'opérateur et en diffusant des informations correctes, y compris sur les risques de jeu pathologique, ainsi que des mises en garde appropriées.
- (12) Certaines personnes qui jouent connaissent, en raison de ce comportement, des problèmes d'une ampleur telle qu'ils ont une incidence sur la personne ou sa famille, et d'autres subissent les conséquences graves d'une addiction pathologique. On estime qu'entre 0,1 % et 0,8 % de la population adulte générale souffre de troubles associés aux jeux d'argent et de hasard et qu'une fraction supplémentaire de 0,1 % à 2,2 % de cette population a un comportement de jeu potentiellement pathologique ⁽³⁾. Une approche préventive est donc nécessaire si l'on veut faire en sorte que la promotion et l'offre des services de jeux d'argent et de hasard en ligne se fassent d'une manière socialement responsable et, surtout, garantir que le jeu reste une activité de loisir et de détente.
- (13) Les mineurs sont fréquemment exposés aux jeux d'argent et de hasard lorsqu'ils utilisent l'internet, des applications mobiles et des médias qui diffusent des publicités sur ces jeux, ainsi que dans la rue, via les panneaux d'affichage publicitaire. Ils regardent ou assistent aussi à des compétitions sportives parrainées par des sociétés de jeu, ou dans le cadre desquelles des publicités sur le jeu sont affichées. La présente recommandation vise donc aussi à empêcher les effets négatifs sur les mineurs ou l'exploitation des mineurs par les jeux d'argent et de hasard.

⁽¹⁾ Affaires C-186/11 et C-209/11 *Stanleybet International*, C-316/07 *Stoss et autres* et jurisprudence citée.

⁽²⁾ Affaire C-347/09 *Dickinger et Ömer* et jurisprudence citée.

⁽³⁾ ALICE RAP policy paper series: «Gambling: two sides of the same coin — recreational activity and public health problem» (jeu: les deux faces d'une même médaille — activité de loisir et problème de santé publique). ALICE RAP est un projet de recherche financé au titre du 7^e programme-cadre pour la recherche et le développement (www.alicemap.eu).

- (14) Les opérateurs de services de jeux d'argent et de hasard en ligne établis dans l'Union tendent de plus en plus à détenir plusieurs licences pour pouvoir exercer leur activité dans plusieurs États membres qui ont opté pour une réglementation de ces jeux fondée sur des licences. Une approche plus harmonisée pourrait leur être profitable. En outre, la multiplication des exigences peut entraîner une duplication inutile des infrastructures et des coûts et faire ainsi peser une charge administrative indue sur les autorités de réglementation.
- (15) Il convient d'inviter les États membres à proposer les règles pour l'information des consommateurs sur les jeux d'argent et de hasard en ligne. Ces règles devraient viser à prévenir le développement des troubles associés aux jeux d'argent et de hasard et à empêcher les mineurs d'accéder aux services de jeux, et à dissuader les consommateurs de choisir les offres non autorisées, potentiellement dommageables.
- (16) Lorsqu'il y a lieu, les principes définis ici ne devraient pas s'appliquer uniquement aux opérateurs, mais aussi aux tiers, y compris les «affiliés», qui sont autorisés à promouvoir des services de jeux d'argent et de hasard en ligne pour le compte d'un opérateur.
- (17) Il convient de mieux informer les consommateurs et les joueurs de l'existence de sites web de jeux d'argent et de hasard qui, en vertu du droit de l'Union, ne sont pas autorisés en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le service est reçu, et d'agir à l'encontre de ce type de services. Dans ce contexte, les États membres qui n'autorisent pas un service de jeux d'argent et de hasard en ligne donné ne devraient pas non plus autoriser les communications commerciales faisant la promotion de ce type de service.
- (18) La procédure d'enregistrement préalable à l'ouverture d'un compte de joueur sert à vérifier l'identité de la personne et à permettre le suivi du comportement du joueur. Il est essentiel que cet enregistrement soit conçu aussi de façon à éviter que les consommateurs n'abandonnent la procédure d'enregistrement et ne se tournent vers des sites web de jeux d'argent et de hasard non réglementés.
- (19) Si cette procédure d'enregistrement a été mise en place de manière différente selon les États membres, avec parfois des étapes hors ligne ou manuelles dans le processus de vérification, les États membres devraient néanmoins veiller à ce que les informations permettant l'identification puissent être effectivement vérifiées afin de faciliter l'achèvement de l'enregistrement.
- (20) Il importe que les comptes de joueur ne deviennent permanents qu'une fois vérifiée l'identité fournie par le joueur. Avant que le compte ne devienne permanent, il est souhaitable de permettre au joueur d'utiliser un compte temporaire. Étant donné leur nature, ces comptes temporaires devraient être d'une valeur nominale fixe et ne devraient permettre aux joueurs d'en retirer ni dépôts ni gains.
- (21) Afin de protéger les joueurs et leurs fonds et de garantir la transparence, il convient de mettre en place des procédures pour vérifier les comptes de joueur qui n'ont pas été utilisés pendant une période déterminée, ainsi que pour clore ou suspendre un compte. En outre, le compte de joueur devrait être annulé lorsqu'on découvre que son titulaire est mineur.
- (22) En matière de mises en garde, la possibilité d'utiliser un minuteur devrait, le cas échéant, être visiblement proposée au joueur pendant sa session de jeu.
- (23) En matière de soutien aux joueurs, outre la fixation de limites de dépôt, les joueurs pourraient bénéficier de mesures de protection supplémentaires, telles que la possibilité de fixer des limites de mise ou de perte.
- (24) Afin de prévenir le développement de troubles associés aux jeux d'argent et de hasard, un opérateur devrait également pouvoir, en cas de comportement inhabituel d'un joueur, le faire sortir du jeu pour un certain temps, voire l'en exclure. Dans ces circonstances, l'opérateur devrait communiquer ses raisons au joueur et l'orienter vers une assistance ou un traitement.
- (25) Les opérateurs sont des parrains importants d'équipes et d'événements sportifs en Europe. Afin de responsabiliser davantage les activités de parrainage des opérateurs de services de jeux d'argent et de hasard en ligne, il conviendrait d'exiger clairement que ce parrainage soit transparent et effectué de manière responsable. En particulier, il y aurait lieu de formuler des exigences plus claires pour empêcher que le parrainage par ces opérateurs n'affecte ou n'influence négativement les mineurs.
- (26) Il est également nécessaire de sensibiliser aux risques les plus courants inhérents aux sites de jeu en ligne, comme la fraude, qui échappent à toute forme de contrôle dans l'Union.

- (27) Une surveillance efficace est nécessaire à la réalisation des objectifs d'intérêt général. Les États membres devraient désigner des autorités compétentes, fixer des orientations claires aux opérateurs et fournir des informations aisément accessibles aux consommateurs, aux joueurs et aux groupes de personnes vulnérables, et notamment aux mineurs.
- (28) Des codes de conduite pourraient jouer un rôle important dans l'application effective des principes relatifs aux communications commerciales énoncés dans la présente recommandation, et dans son suivi.
- (29) La présente recommandation est sans préjudice de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾ ni de la directive 93/13/CEE du Conseil ⁽²⁾.
- (30) L'application des principes énoncés dans la présente recommandation suppose le traitement de données à caractère personnel. Les directives du Parlement européen et du Conseil 95/46/CE ⁽³⁾ et 2002/58/CE ⁽⁴⁾ sont donc applicables.

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE RECOMMANDATION:

I. FINALITÉ

1. Il est recommandé aux États membres d'adopter des principes sur les services de jeux d'argent et de hasard en ligne et pour des communications commerciales responsables sur ces services, afin de garantir aux consommateurs, aux joueurs et aux mineurs un niveau élevé de protection, visant à protéger la santé et à réduire autant que possible le préjudice économique que peut entraîner un comportement de jeu excessif ou compulsif.
2. La présente recommandation est sans préjudice du droit des États membres de réglementer les services de jeux d'argent et de hasard.

II. DÉFINITIONS

3. Aux fins de la présente recommandation, on entend par:
 - a) «service de jeux d'argent et de hasard en ligne», tout service impliquant une mise ayant une valeur monétaire dans des jeux de hasard, y compris les jeux impliquant un élément d'habileté, tels que les loteries, les jeux de casino, les jeux de poker et les transactions portant sur des paris, qui est fourni à distance par tout moyen, par voie électronique ou par toute autre technologie de facilitation de la communication, à la demande individuelle d'un destinataire de services;
 - b) «consommateur», toute personne physique qui agit à des fins étrangères à ses activités commerciales ou professionnelles;
 - c) «joueur», toute personne physique qui est titulaire d'un compte de joueur auprès d'un opérateur et qui utilise ses services de jeux d'argent et de hasard en ligne;
 - d) «compte de joueur», le compte ouvert par le joueur auprès d'un opérateur, et dans lequel toutes ses opérations avec l'opérateur sont enregistrées;
 - e) «mineur», toute personne qui, vertu de la législation nationale applicable, n'a pas l'âge minimal pour utiliser un service de jeux d'argent et de hasard en ligne;
 - f) «opérateur», toute personne physique ou morale autorisée à fournir des services de jeux d'argent et de hasard en ligne, et toute personne agissant en son nom ou pour son compte;

⁽¹⁾ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

⁽²⁾ Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29).

⁽³⁾ Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (JO L 281 du 23.11.1995, p. 31).

⁽⁴⁾ Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (JO L 201 du 31.7.2002, p. 37).

- g) «communication commerciale», toute forme de communication destinée à promouvoir, directement ou indirectement, des biens, des services ou l'image d'un opérateur;
- h) «parrainage», une relation contractuelle entre un opérateur et une partie parrainée, dans le cadre de laquelle l'opérateur accorde un soutien financier ou autre à un sportif ou un artiste, ou une organisation, une équipe ou un événement sportifs ou artistiques, en échange de communications commerciales ou d'autres avantages, dans le but d'associer son image, ses marques ou ses produits à l'objet parrainé.

III. EXIGENCES D'INFORMATION

- 4. Les informations suivantes devraient être affichées visiblement sur la page d'accueil du site web de jeux d'argent et de hasard de l'opérateur et être accessibles à partir de toutes les pages de ce site:
 - a) les coordonnées de la société, ou toute autre information garantissant que l'opérateur est identifiable et peut être contacté, et notamment:
 - i) le nom de la société;
 - ii) le lieu de son immatriculation;
 - iii) son adresse électronique;
 - b) un logo d'interdiction aux mineurs, indiquant l'âge minimal en dessous duquel jouer n'est pas autorisé;
 - c) un message sur le «jeu responsable», qui fournit en un clic:
 - i) des informations indiquant que les jeux d'argent et de hasard peuvent être dommageables s'ils ne sont pas contrôlés;
 - ii) des informations sur les mesures de soutien aux joueurs existant sur le site web,
 - iii) des tests d'autoévaluation permettant aux joueurs de vérifier leur comportement;
 - d) un lien vers au moins une organisation fournissant des informations sur les troubles associés aux jeux d'argent et de hasard et une aide aux personnes atteintes.
- 5. Les clauses de la relation contractuelle entre l'opérateur et le consommateur devraient être communiquées sous une forme concise et lisible. Elles devraient:
 - a) contenir des informations concernant au moins les délais et les limites fixés pour les retraits du compte de joueur, les frais grevant éventuellement les opérations effectuées sur le compte du joueur et un lien vers le taux de redistribution de chaque jeu;
 - b) être acceptées et confirmées par le consommateur durant la procédure d'enregistrement visée au point V;
 - c) être mises à disposition par voie électronique sous une forme qui permette au consommateur de les stocker et d'y accéder. Toute modification devrait également être communiquée au consommateur.
- 6. Les États membres devraient veiller à ce que les règles des jeux et paris proposés sur le site web de jeux d'argent et de hasard de l'opérateur soient à la disposition du consommateur.
- 7. Les États membres devraient veiller à ce que le site web de jeux d'argent et de hasard de l'opérateur affiche les coordonnées de l'autorité de réglementation des jeux d'argent et de hasard, afin de montrer que l'opérateur est agréé.

IV. MINEURS

- 8. Aucun mineur ne devrait pouvoir jouer sur un site web de jeux d'argent et de hasard, ni détenir un compte de joueur.
- 9. Les États membres devraient veiller à ce que les opérateurs disposent de procédures destinées à empêcher les mineurs de jouer, y compris de vérification de l'âge durant la procédure d'enregistrement visée au point V.
- 10. Afin d'empêcher les mineurs d'accéder aux sites web de jeux d'argent et de hasard, les États membres devraient encourager l'affichage, sur ces sites web, de liens vers des programmes de contrôle parental.

11. Les États membres devraient veiller à ce que les communications commerciales pour les services de jeux d'argent et de hasard en ligne ne nuisent pas aux mineurs, ni ne les incitent à considérer que les jeux d'argent et de hasard font naturellement partie de leurs loisirs.
12. Les communications commerciales devraient comporter un message clair «jeu(x) d'argent et de hasard interdit(s) aux mineurs», indiquant l'âge au-dessous duquel jouer n'est pas autorisé.
13. Les États membres devraient encourager les annonceurs à ne pas diffuser, afficher ou faciliter les communications commerciales sur les jeux d'argent et de hasard:
 - a) dans des médias, ou autour d'émissions, où les mineurs sont censés représenter la majeure partie de l'audience;
 - b) sur des sites web dont le profil d'audience est constitué de mineurs;
 - c) à proximité immédiate des lieux où les mineurs passent normalement du temps et constituent en principe le principal public, et notamment et au minimum les écoles.
14. Les communications commerciales ne devraient pas:
 - a) exploiter l'inexpérience ou le manque de connaissances des mineurs;
 - b) utiliser l'image de mineurs ou de jeunes ou recourir à des campagnes qui seraient particulièrement attrayantes pour les mineurs;
 - c) être orientées vers les mineurs ou les jeunes, notamment en reflétant ou en créant une association avec la culture des jeunes;
 - d) suggérer que jouer marque le passage de l'adolescence à l'âge adulte.

V. ENREGISTREMENT DU JOUEUR ET OUVERTURE D'UN COMPTE DE JOUEUR

15. Les États membres devraient veiller à ce qu'une personne ne puisse utiliser un service de jeux d'argent et de hasard en ligne qu'une fois qu'elle est enregistrée en tant que joueur et possède un compte de joueur auprès de l'opérateur.
16. Les informations suivantes devraient être exigées lors de la procédure d'enregistrement préalable à l'ouverture d'un compte de joueur:
 - a) le nom;
 - b) l'adresse;
 - c) la date de naissance;
 - d) l'adresse de courrier électronique ou le numéro de téléphone portable.
17. L'adresse de courrier électronique ou le numéro de téléphone portable fournis devraient être validés par le joueur ou vérifiés par l'opérateur. Ces coordonnées devraient permettre un contact et une communication directs et efficaces entre l'opérateur et le joueur.
18. L'identité du joueur devrait être vérifiée. Les États membres sont encouragés, lorsque la vérification directe par voie électronique n'existe pas ou n'est pas possible, à faciliter l'accès aux registres, bases de données ou autres documents officiels nationaux sur la base desquels l'opérateur devrait vérifier l'identité du joueur.
19. Les États membres devraient veiller à ce que, lorsque l'identité ou l'âge du joueur ne peuvent pas être valablement vérifiés, la procédure d'enregistrement préalable à l'ouverture d'un compte de joueur, y compris un compte temporaire, soit annulée.
20. Les États membres sont encouragés à adopter des systèmes d'identification électronique pour la procédure d'enregistrement.
21. Les États membres devraient veiller à ce que:
 - a) la procédure d'enregistrement permette de vérifier l'identité dans un délai raisonnable, sans contraintes inutiles pour les consommateurs ou pour les opérateurs;
 - b) les systèmes d'enregistrement offrent d'autres moyens de vérifier l'identité, notamment lorsque le consommateur ne possède pas de numéro national d'identification dans un État membre où cela est exigé, ou en cas d'indisponibilité temporaire de bases de données.

22. Les États membres devraient veiller à ce que les joueurs disposent:
- d'un accès à un compte temporaire auprès de l'opérateur auprès duquel il détiendra son compte, jusqu'à ce que son identité ait été valablement vérifiée;
 - d'un identifiant unique et d'un mot de passe ou d'un autre moyen de garantir la sécurité d'accès auprès de l'opérateur auprès duquel il détient son compte.

23. Les États membres devraient mettre en place des règles:

- pour garantir que les fonds des joueurs sont protégés, ne peuvent être versés qu'à ceux-ci et restent séparés des fonds propres de l'opérateur;
- pour éviter les collusions et virements de fonds entre joueurs, ainsi que des règles relatives à l'annulation des virements ou au recouvrement des fonds dans les cas où une collusion ou une fraude est décelée.

VI. ACTIVITÉ DU JOUEUR ET SOUTIEN

24. Les États membres devraient veiller à ce qu'au moment de l'enregistrement sur le site web de jeux d'argent et de hasard d'un opérateur, le joueur puisse, par défaut, fixer des limites de dépôt monétaire, ainsi que des limites temporelles.
25. Les États membres devraient veiller à ce que le joueur puisse aisément accéder, à tout moment, sur le site web de jeux d'argent et de hasard de l'opérateur:
- au solde de son compte de joueur;
 - à une fonction de soutien aux joueurs promouvant le jeu responsable, via des formulaires en ligne ou des contacts personnels [au minimum un dialogue en direct en ligne (*chat*) ou par téléphone].
 - aux lignes d'assistance téléphonique d'organisations d'information et de soutien, telles que visées au point 4 d).
26. Les États membres devraient veiller à ce que, sur le site web de jeux d'argent et de hasard de l'opérateur, le joueur puisse, par défaut, recevoir des alertes à intervalles réguliers sur les gains ou les pertes qu'il a accumulés durant sa session de jeu ou de pari et le temps depuis lequel il joue. Le joueur devrait confirmer qu'il a reçu l'alerte et être en mesure d'interrompre ou de poursuivre sa session de jeu.
27. Les États membres devraient veiller à ce que, sur le site web de jeux d'argent et de hasard de l'opérateur, le joueur ne puisse pas:
- faire des dépôts excédant la limite de dépôt monétaire fixée pour la période de temps spécifiée;
 - participer à un jeu si son compte de joueur n'est pas crédité des fonds nécessaires pour couvrir la mise ou le pari.
28. Les États membres ne devraient pas autoriser l'opérateur à faire crédit au joueur.
29. Les États membres devraient veiller à ce que, sur le site web de jeux d'argent et de hasard de l'opérateur, le joueur puisse:
- abaisser sa limite de dépôt, avec effet immédiat;
 - relever sa limite de dépôt, cette modification ne pouvant prendre effet que vingt-quatre heures au moins après sa demande;
 - sortir temporairement du jeu et s'auto-exclure.
30. Les États membres devraient s'assurer que l'opérateur dispose de politiques et de procédures facilitant son interaction avec les joueurs dès lors que leur comportement de jeu signale un risque de développer un trouble associé aux jeux d'argent et de hasard.
31. Les États membres devraient veiller à ce que l'opérateur conserve un enregistrement au moins des dépôts et des gains du joueur pour une période de temps déterminée. Cet enregistrement devrait être mis à la disposition du joueur à sa demande.

VII. SORTIE TEMPORAIRE ET AUTO-EXCLUSION

32. Les États membres devraient veiller à ce que le joueur puisse à tout moment, sur le site web de jeux d'argent et de hasard de l'opérateur, activer la sortie temporaire ou l'auto-exclusion pour un service de jeux d'argent et de hasard en ligne particulier, ou pour l'ensemble des services de jeux d'argent et de hasard en ligne à la fois.

33. Les États membres devraient prévoir que:
 - a) la sortie temporaire suspend le jeu pour vingt-quatre heures au moins;
 - b) l'auto-exclusion auprès d'un opérateur ne peut être d'une durée inférieure à six mois.
34. Les États membres devraient veiller à ce qu'en cas d'auto-exclusion, le compte du joueur soit fermé.
35. Les États membres devraient veiller à ce que le réenregistrement d'un joueur ne soit possible qu'à la demande de celui-ci, faite par écrit ou par voie électronique, et, en tout état de cause, seulement après l'expiration de la période d'auto-exclusion.
36. Les États membres devraient mettre en place des règles concernant les demandes adressées à un opérateur par des tiers intéressés en vue de l'exclusion d'un joueur de son site web de jeux d'argent et de hasard.
37. Les États membres sont encouragés à établir un registre national des joueurs auto-exclus.
38. Les États membres devraient faciliter l'accès des opérateurs aux registres nationaux des joueurs auto-exclus, une fois ceux-ci établis, et faire en sorte que les opérateurs les consultent régulièrement afin d'empêcher les joueurs auto-exclus de continuer à jouer.

VIII. COMMUNICATIONS COMMERCIALES

39. Les États membres devraient veiller à ce que l'opérateur pour le compte duquel une communication commerciale est effectuée soit clairement identifiable.
40. Le cas échéant, les États membres devraient veiller à ce que les communications commerciales sur les services de jeux d'argent et de hasard en ligne transmettent des messages concrets et transparents, notamment et au minimum sur le risque que le jeu pathologique fait peser sur la santé.
41. Les communications commerciales ne devraient pas:
 - a) contenir des déclarations infondées sur les chances qu'ont les joueurs de gagner ou les gains qu'ils peuvent espérer remporter;
 - b) suggérer que l'habileté est susceptible d'influencer l'issue d'un jeu lorsque ce n'est pas le cas;
 - c) faire pression pour inciter à jouer ou dénigrer le fait de s'abstenir de jouer, par le moment ou le lieu où elles sont diffusées ou par leur nature;
 - d) décrire les jeux d'argent et de hasard comme socialement attrayants ou comme étant sanctionnés par des personnalités connues ou des célébrités, suggérant que jouer contribue à la réussite sociale;
 - e) suggérer que jouer peut être une solution à un problème social, professionnel ou personnel;
 - f) suggérer que les jeux d'argent et de hasard peuvent représenter une alternative au travail rémunéré, une solution à des problèmes financiers ou une forme d'investissement financier.
42. Les États membres devraient veiller à ce que les jeux sans enjeu financier utilisés aux fins de la communication commerciale soient soumis aux mêmes règles et conditions techniques que les jeux d'argent correspondants.
43. Les communications commerciales ne devraient pas cibler des joueurs vulnérables, en particulier en s'adressant de manière non sollicitée à des joueurs qui se sont auto-exclus ou qui ont été exclus de services de jeux d'argent et de hasard en ligne pour des raisons de jeu pathologique;
44. Les États membres autorisant la diffusion de communications commerciales non sollicitées par courrier électronique devraient s'assurer que:
 - a) ces communications commerciales sont identifiables comme telles, clairement et sans ambiguïté;
 - b) l'opérateur respecte les registres *opt-out*, dans lesquels les personnes physiques ne souhaitant pas recevoir ce type de communications commerciales peuvent s'inscrire.
45. Les États membres devraient veiller à ce que les communications commerciales tiennent compte du risque potentiel présenté par le service de jeux d'argent et de hasard en ligne dont elles font la promotion.

IX. PARRAINAGE

46. Les États membres devraient veiller à ce que le parrainage par des opérateurs soit transparent et à ce que l'opérateur qui est le parrain soit clairement identifiable comme tel.
47. Ce parrainage ne devrait pas avoir d'influence ou d'effet négatif sur les mineurs. Les États membres sont encouragés à veiller à ce que:
- a) aucun parrainage ne soit autorisé pour des événements conçus pour les mineurs, ou principalement destinés aux mineurs;
 - b) le matériel promotionnel du parrain ne soit pas utilisé dans le cadre d'un marchandisage conçu pour les mineurs ou ciblant principalement les mineurs.
48. Les États membres devraient encourager les parties parrainées à vérifier que le parrainage est légal dans l'État membre où il doit avoir lieu.

X. ÉDUCATION ET SENSIBILISATION

49. Les États membres sont invités à organiser ou à promouvoir, le cas échéant avec des organisations de consommateurs et les opérateurs, des campagnes régulières d'éducation et de sensibilisation, afin de sensibiliser les consommateurs et les groupes de personnes vulnérables, et notamment les mineurs, aux risques que présentent les jeux d'argent et de hasard en ligne.
50. Les États membres devraient veiller à ce que les opérateurs et les autorités de réglementation des jeux d'argent et de hasard soient tenus d'informer leurs salariés respectifs qui exercent des activités liées au jeu des risques que présentent les jeux d'argent et de hasard en ligne. Il conviendrait de former les salariés qui interagissent directement avec les joueurs, afin de garantir qu'ils comprennent les problèmes de jeu pathologique et savent y répondre.

XI. SURVEILLANCE

51. Les États membres sont invités à désigner, dans le cadre de l'application des principes énoncés dans la présente recommandation, des autorités de réglementation des jeux d'argent et de hasard compétentes, afin de garantir l'application effective des mesures nationales prises en application de ces principes et d'en assurer le suivi, de manière indépendante.

XII. RAPPORTS

52. Les États membres sont invités à notifier à la Commission, d'ici au 19 janvier 2016, toute mesure prise en application de la présente recommandation, afin de permettre à la Commission d'en évaluer la mise en œuvre.
53. Les États membres sont invités à recueillir annuellement, à des fins statistiques, des données fiables sur:
- a) les mesures de protection applicables, en particulier le nombre de comptes de joueurs (ouverts et fermés), le nombre de joueurs qui se sont auto-exclus, le nombre de joueurs qui présentent un trouble associé aux jeux d'argent et de hasard et le nombre de plaintes déposées par des joueurs;
 - b) en matière de communications commerciales, les cas d'infraction aux principes énoncés dans la présente recommandation par catégorie et par type.
- Les États membres sont invités à communiquer ces informations à la Commission pour la première fois d'ici au 19 juillet 2016.
54. La Commission devrait évaluer la mise en œuvre de la recommandation, au plus tard le 19 janvier 2017.

Fait à Bruxelles, le 14 juillet 2014.

Par la Commission
Michel BARNIER
Vice-président