

REKOMENDACIJOS

KOMISIJOS REKOMENDACIJA

2014 m. liepos 14 d.

dėl internetinių lošimų paslaugų vartotojų bei lošėjų apsaugos ir nepilnamečių dalyvavimo internetiniuose lošimuose prevencijos principų

(Tekstas svarbus EEE)

(2014/478/ES)

EUROPOS KOMISIJA,

atsižvelgdama į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 292 straipsnį,

kadangi:

- (1) 2011 m. Komisija surengė viešas konsultacijas dėl savo žaliosios knygos „Internetiniai lošimai vidaus rinkoje“ ⁽¹⁾. Šios konsultacijos padėjo apibrėžti bendrus su internetinių lošimų paslaugų reguliavimu susijusius valstybių narių tikslus ir nustatyti pagrindines prioritетines sritis, kuriose būtini Sąjungos lygmens veiksmai;
- (2) 2012 m. spalio 23 d. priimtame komunikate „Kompleksiškos europinės internetinių lošimų sistemos kūrimas“ ⁽²⁾ Komisija pasiūlė įvairių veiksmų, kuriais siekiama spręsti su internetiniais lošimais susijusius reguliavimo, visuomenės ir techninius uždavinius. Visų pirma Komisija pranešė pateiksianti rekomendacijų dėl internetinių lošimų paslaugų vartotojų apsaugos, įskaitant nepilnamečių apsaugą, ir dėl atsakingų komercinių pranešimų apie internetinių lošimų paslaugas. Šia rekomendacija siekiama apimti abu šiuos klausimus, gerinti vartotojų bei lošėjų apsaugą ir užtikrinti, kad nepilnamečiai nedalyvautų internetiniuose lošimuose. Ja siekiama užtikrinti, kad lošimai liktų pramogų šaltiniu, o vartotojams būtų užtikrinta saugi lošimų aplinka ir būtų nustatytos kovos su finansinės ar socialinės žalos rizika priemonės, taip pat ja siekiama nustatyti veiksmus, būtinus nepilnamečių dalyvavimo internetiniuose lošimuose prevencijai užtikrinti;
- (3) 2013 m. rugsėjo 10 d. rezoliucijoje dėl internetinių lošimų vidaus rinkoje ⁽³⁾ Europos Parlamentas paragino Komisiją išnagrinėti nacionalinių savanoriško galimybės lošti atsakymo registrų sąveikumo galimybę, didinti informuotumą apie priklausomybės nuo lošimų pavojų ir apsvaistyti privalomų trečiosios šalies tapatybės patikrinimų įdiegimą. Joje taip pat paraginta įpareigoti internetinių lošimų operatorius lošimų svetainėse pateikti informaciją apie reguliavimo institucijas ir išpėjimus nepilnamečiams, taip pat užtikrinti savęs apribojimo galimybes. Be to, Europos Parlamentas paragino nustatyti bendruosius atsakingų komercinių pranešimų principus. Jis rekomendavo komerciniuose pranešimuose pateikti aiškius išpėjimus apie patologinio lošimo padarinius ir priklausomybės nuo lošimų riziką. Komerciniai pranešimai neturėtų būti per gausūs ir neturėtų būti rodomi turinyje, aiškiai skirtame nepilnamečiams, arba jei yra didesnė rizika, kad tą turinį žiūrės nepilnamečiai;
- (4) Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas taip pat paragino Komisiją imtis veiksmų, kad būtų pagerinta internetinių lošimų paslaugų vartotojų ir nepilnamečių apsauga ⁽⁴⁾;
- (5) nesuderinus nuostatų Sąjungos mastu, valstybės narės iš esmės gali savo nuožiūra nustatyti su azartiniais lošimais susijusios politikos tikslus ir siektiną apsaugos, kurios tikslas – apsaugoti vartotojų sveikatą, lygį. Europos Sąjungos Teisingumo Teismas pateikė bendro pobūdžio gairių dėl pagrindinių vidaus rinkos laisvių (internetinių) lošimų srityje aiškinimo atsižvelgiant į specifinį lošimų veiklos pobūdį. Nors siekiamos su viešuoju interesu

⁽¹⁾ COM(2011) 128 galutinis.

⁽²⁾ COM(2012) 596 final.

⁽³⁾ P7_TA(2013)0348.

⁽⁴⁾ 2012/2322(INI).

susijusių tikslų valstybės narės gali varžyti ar riboti tarpvalstybinį internetinių lošimų paslaugų teikimą, jos turi įrodyti, kad atitinkama priemonė yra tinkama ir būtina. Valstybės narės yra įpareigosotos įrodyti, kad su viešuoju interesu susijusių tikslų siekiama nuosekliai ir metodiškai ⁽¹⁾;

- (6) Europos Sąjungos Teisingumo Teismas taip pat nustatė pagrindines komercinių pranešimų apie lošimų paslaugas, visų pirma apie monopolio sąlygomis teikiamas paslaugas, taisykles. Valstybės monopolio turėtojo reklama turi būti saikinga ir griežtai apribota tuo, kas būtina siekiant nukreipti vartotojus į kontroliuojamus lošimo tinklus. Tokia reklama negali būti siekiama žadinti igimto vartotojų polinkio lošti skatinant juos aktyviai dalyvauti lošimuose, pavyzdžiui, vaizduojant lošimus kaip įprastą dalyką arba didinant lošimų patrauklumą dėmesį patraukiančiais reklaminiiais pranešimais, kuriuose viliojama dideliais laimėjimais. Visų pirma reikėtų atskirti monopolio turėtojo strategijas, kuriomis siekiama tik informuoti potencialus klientus apie esamus produktus ir užtikrinti reguliarių naudojimąsi azartinių lošimų paslaugomis nukreipiant lošėjus į kontroliuojamus procesus, nuo tų strategijų, kurių tikslas – kviešti ir skatinti aktyviai dalyvauti tokiuose lošimuose ⁽²⁾;
- (7) valstybių narių su lošimais susijusių nacionalinių sistemų, kuriomis siekiama užtikrinti probleminio lošimo prevenciją ir nepilnamečių apsaugą, pagrindiniai su viešuoju interesu susiję tikslai – vartotojų ir sveikatos apsauga;
- (8) taisyklės ir politika, kurias yra nustačiusios valstybės narės siekiamos su viešuoju interesu susijusių tikslų, labai skiriasi. Sąjungos lygmens veiksmais valstybės narės skatinamos užtikrinti aukštą apsaugos lygį visoje Sąjungoje, visų pirma atsižvelgiant į riziką, susijusią su lošimais, įskaitant galimą su lošimu susijusių sutrikimų vystymąsi arba kitus neigiamus asmeninius ir socialinius padarinius;
- (9) šia rekomendacija siekiama apsaugoti vartotojų bei lošėjų sveikatą ir taip kartu sumažinti galimą ekonominę žalą, kuri gali būti patirta dėl patologinio ar nesaikingo lošimo. Šiuo tikslu joje rekomenduojami su internetinių lošimų paslaugomis susijusios vartotojų, lošėjų ir nepilnamečių aukšto lygio apsaugos principai. Rengdama šią rekomendaciją, Komisija rėmėsi gerąja valstybių narių patirtimi;
- (10) internetinių lošimų paslaugos plačiai siūlomos ir jomis plačiai naudojamosi. Internetiniai lošimai – paslaugų teikimo veikla, iš kurios 2012 m. ES gauta 10,54 mlrd. EUR metinių pajamų. Dėl technologinės plėtros, didėjančių galimybių naudotis internetu ir judriojo ryšio technologijų patogumo didėja internetinių lošimų paslaugų prieinamumas ir auga jų rinka. Tačiau tais atvejais, kai informacija nepakankamai aiški ar skaidri, gali būti priimami netinkami sprendimai. Be to, pasigedę patrauklių pasiūlymų lošėjai internete ieško konkurencingų lošimo alternatyvų;
- (11) su lošimais susiję komerciniai pranešimai perduodami labai įvairiomis informavimo priemonėmis, tokiomis kaip spauda, reklaminis paštas, audiovizualinė žiniasklaida ir išorinė reklama, taip pat rėmimo veikla. Todėl lošimais gali susidomėti pažeidžiamos grupės, tokios kaip nepilnamečiai. Kita vertus, komerciniai pranešimai apie internetinių lošimų paslaugas, pavyzdžiui, pranešimai, kuriuose nurodoma operatoriaus tapatybė ir pateikiama tinkama informacija apie lošimus, įskaitant informaciją apie probleminio lošimo riziką, taip pat atitinkami įspėjimai gali atlikti svarbų vaidmenį skatinant vartotojus pasirinkti leistas teikti ir prižiūrimas paslaugas;
- (12) kai kurie į lošimus įsitraukę asmenys dėl savo elgesio patiria problemų, dėl kurių nukenčia jie patys arba jų šeimos, kiti susiduria su labai skaudžiomis patologinio lošimo pasekmėmis. Apskaičiuota, kad nuo sutrikimų, susijusių su lošimu, kenčia 0,1–0,8 % visų suaugusiųjų, o dar 0,1–2,2 % turi potencialiai probleminių lošimo įpročių ⁽³⁾. Todėl būtina taikyti prevencinį metodą, kad internetinių lošimų paslaugos būtų siūlomos ir reklamuojamos socialiai atsakingai, visų pirma siekiant užtikrinti, kad lošimas išliktų pramogine laisvalaikio veikla;
- (13) nepilnamečiai dažnai susiduria su lošimo rizika, nes naudojami internetu, judriojo ryšio taikomosios programomis ir žiniasklaidos priemonėmis, kur rodoma lošimų reklama, be to, jie mato išorinę lošimų reklamą. Taip pat jie yra sporto renginių, kuriuos savo interesais remia lošimų operatoriai arba kuriuose rodoma lošimų veiklos reklama, žiūrovai arba dalyviai. Todėl šia rekomendacija taip pat siekiama apsaugoti nepilnamečius nuo lošimų žalos ar su lošimais susijusio išnaudojimo;

⁽¹⁾ Sprendimas *Stanleybet International* bylose C-186/11 ir C-209/11, Sprendimas *Stoss & Others*, C-316/07, ir juose nurodyta Teismo praktika.

⁽²⁾ Sprendimas *Dickinger and Omer*, C-347/09, ir jame nurodyta Teismo praktika.

⁽³⁾ ALICE RAP politikos dokumentų serija „*Gambling: two sides of the same coin – recreational activity and public health problem*“. ALICE RAP – pagal mokslinių tyrimų ir technologinės plėtros septintąją bendrąją programą finansuojamas mokslinių tyrimų projektas (www.alicerap.eu).

- (14) Sąjungoje įsisteigę internetinių lošimų operatoriai vis dažniau turi po kelias atskirose valstybėse narėse, kurios lošimams reguliuoti pasirinko licencijomis pagrįstas sistemas, išduotas licencijas. Jiems būtų naudinga, jei būtų laikomasi bendresnio požiūrio. Be to, dėl atitikties reikalavimų gausėjimo gali būti be reikalo dubliuojama infrastruktūra ir dvigubėti išlaidos – dėl to reguliavimo institucijoms tektų nereikalinga administracinė našta;
- (15) tikslinga paraginti valstybes nares nustatyti vartotojų informavimo apie internetinius lošimus taisykles. Tokiomis taisyklėmis turėtų būti užkertamas kelias su lošimu susijusių sutrikimų vystymuisi, užtikrinama, kad nepilnamečiai negalėtų naudotis lošimo priemonėmis, o vartotojai paskatinami nesinaudoti neleistomis teikti, todėl potencialiai žalingomis, paslaugomis;
- (16) atitinkamais atvejais šios rekomendacijos principai turėtų būti skirti ne tik lošimų operatoriams, bet ir trečiosioms šalims, įskaitant vadinamąsias susijusias įmones, kurioms leidžiama reklamuoti internetinių lošimų paslaugas operatoriaus vardu;
- (17) tikslinga geriau informuoti vartotojus ir lošėjus apie internetinių lošimų paslaugas, kurių, laikantis Sąjungos teisės, neleidžiama teikti pagal valstybės narės, kurioje naudojama ta paslauga, teisės aktus ir imtis veiksmų prieš tokias paslaugas. Todėl valstybės narės turėtų neleisti skelbti komercinių pranešimų apie tokias internetinių lošimų paslaugas, kurių teikti jos neleidžia;
- (18) lošėjo sąskaitai atidaryti būtino registracijos proceso tikslas yra patikrinti asmens tapatybę ir sudaryti sąlygas stebėti lošėjo elgseną. Labai svarbu, kad šis procesas taip pat būtų toks, kad vartotojai nenuspręstų jo nutraukti ir vietoje to nepasirinktų nereguliuojamų lošimų svetainių;
- (19) nors registracijos procesas skirtingose valstybėse narėse įdiegtas skirtingai, kai kuriais atvejais patikrinimo etape atliekant veiksmus ne internete arba fiziškai, valstybės narės turėtų užtikrinti, kad tapatybės duomenų patikrinimą būtų galima atlikti veiksmingai, kad būtų lengviau užbaigti registraciją;
- (20) svarbu, kad lošėjų sąskaitos taptų nuolatinės tik tada, kai patvirtinami lošėjų pateikti tapatybės duomenys. Pageidautina, kad iki tol, kol sąskaita tampa nuolatine sąskaita, lošėjams būtų leidžiama naudotis laikinomis sąskaitomis. Atsižvelgiant į jų pobūdį, laikinos sąskaitos turėtų būti fiksuotos nominaliosios vertės, o lošėjai turėtų negalėti atsiimti indėlių ar laimėtų sumų;
- (21) siekiant apsaugoti lošėjus bei jų lėšas ir užtikrinti skaidrumą, turėtų būti nustatyta lošėjų sąskaitų, kuriomis nustatytą laiką nebuvo naudojamosi, patikrinimo ir lošėjo sąskaitos uždarymo ar išaldymo tvarka. Be to, nustatčius, kad asmuo – nepilnametis, lošėjo sąskaita turėtų būti panaikinta;
- (22) dėl informacinių įspėjimų pasakytina, kad atitinkamais atvejais lošėjui per lošimo seansą turėtų būti suteikta aiškiai pastebima galimybė naudoti chronometrą;
- (23) dėl pagalbos lošėjams pasakytina, kad be galimybės nustatyti indėlių ribas, lošėjams galėtų būti suteiktos ir kitos apsaugos priemonės, tokios kaip galimybė nustatyti statomų ar pralaimimų sumų ribas;
- (24) kad būtų užkertamas kelias su lošimu susijusių sutrikimų vystymuisi, operatorius taip pat turėtų galėti, pastebėjęs nerimą keliančių lošėjo elgsenos pokyčių, nurodyti jam padaryti pertrauką arba nebeleisti jam lošti. Tokiomis aplinkybėmis operatorius turėtų paaiškinti lošėjui priežastis ir patarti jam dėl pagalbos ar gydymosi;
- (25) lošimų operatoriai – svarbūs Europos sporto komandų ir renginių rėmėjai. Siekiant, kad internetinių lošimų paslaugų teikėjai būtų atskaitingesni už savo vykdomą rėmimo veiklą, turėtų būti aiškiai reikalaujama, kad rėmimo veikla būtų skaidri ir vykdoma atsakingai. Visų pirma reikėtų nustatyti aiškesnius reikalavimus, kuriais būtų užtikrinta, kad lošimų operatorių vykdoma rėmimo veikla neturėtų įtakos ar neigiamo poveikio nepilnamečiams;
- (26) taip pat būtina geriau informuoti apie riziką, pavyzdžiui, sukčiavimo riziką, neatsiejamai susijusią su egzistuojančiomis Sąjungos lygmeniu niekaip nekontroliuojamomis svetainėmis;

- (27) kad būtų tinkamai siekiama su viešuoju interesu susijusių tikslų, būtina veiksminga priežiūra. Valstybės narės turėtų paskirti kompetentingas institucijas, nustatyti aiškias gaires operatoriams ir teikti lengvai prieinamą informaciją vartotojams, lošėjams ir pažeidžiamoms grupėms, įskaitant nepilnamečius;
- (28) siekiant veiksmingai taikyti šioje rekomendacijoje nustatytus su komerciniais pranešimais susijusius principus ir stebėti jų taikymą, svarbų vaidmenį gali atlikti elgesio kodeksai;
- (29) ši rekomendacija neturi poveikio Europos Parlamento ir Tarybos direktyvai 2005/29/EB ⁽¹⁾ ir Tarybos direktyvai 93/13/EEB ⁽²⁾;
- (30) taikant šioje rekomendacijoje nustatytus principus būtų tvarkomi asmens duomenys. Todėl taikoma Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 95/46/EB ⁽³⁾ ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/58/EB ⁽⁴⁾,

PRIĖMĖ ŠIĄ REKOMENDACIJĄ:

I. TIKSLAS

1. Siekiant užtikrinti sveikatos apsaugą ir sumažinti ekonominę žalą, kuri gali būti patirta dėl patologinio ar nesaikingo lošimo, valstybėms narėms rekomenduojama priimti internetinių lošimų paslaugų ir atsakingų komercinių pranešimų apie tas paslaugas principus, kuriuos taikant būtų užtikrintas aukštas vartotojų, lošėjų ir nepilnamečių apsaugos lygis.
2. Šia rekomendacija nepažeidžiama valstybių narių teisė reguliuoti lošimų paslaugas.

II. APIBRĖŽTYS

3. Šioje rekomendacijoje vartojamų terminų apibrėžtis:

- a) internetinių lošimų paslauga – bet kokia paslauga, susijusi su piniginių vertės statymu azartiniuose lošimuose, įskaitant lošimus, kuriems reikia tam tikrų įgūdžių, pvz., loterijas, kazino žaidimus, pokerį ir lažybų operacijas, kuri atskiru paslaugų gavėjo prašymu teikiama bet koku būdu per atstumą, elektroninėmis priemonėmis arba naudojant bet kokias kitas ryšių technologijas;
- b) vartotojas – bet kuris fizinis asmuo, atliekantis veiksmus, nesusijusius su jo komercine veikla, verslu, amatu ar profesija;
- c) lošėjas – bet kuris fizinis asmuo, turintis operatoriaus suteiktą lošėjo sąskaitą ir besinaudojantis internetinių lošimų paslauga;
- d) lošėjo sąskaita – lošėjo atidaryta sąskaita, kurioje registruojamos visos jo ir operatoriaus tarpusavio operacijos;
- e) nepilnametis – bet kuris asmuo, nesulaukęs pagal taikytinus nacionalinės teisės aktus nustatyto minimalaus amžiaus, nuo kurio leidžiama naudotis internetinių lošimų paslauga;
- f) operatorius – bet kuris fizinis arba juridinis asmuo, kuriam leista teikti internetinių lošimų paslaugą, ir bet kuris tokio asmens vardu arba jo labui veikiantis asmuo;

⁽¹⁾ 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 („Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva“) (OL L 149, 2005 6 11, p. 22).

⁽²⁾ 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (OL L 95, 1993 4 21, p. 29).

⁽³⁾ 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 95/46/EB dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (OL L 281, 1995 11 23, p. 31).

⁽⁴⁾ 2002 m. liepos 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/58/EB dėl asmens duomenų tvarkymo ir privatumo apsaugos elektroninių ryšių sektoriuje (OL L 201, 2002 7 31, p. 37).

- g) komercinis pranešimas – bet kokio pavidalo pranešimas, skirtas operatoriaus prekėms, paslaugoms arba įvaizdžiui tiesiogiai ar netiesiogiai reklamuoti;
- h) rėmimas – operatoriaus ir remiamos šalies santykiai, pagrįsti sutartimi, pagal kurią mainais į komercinius pranešimus ar kitokią naudą operatorius bet kokiam sporto ar meno renginiui, organizacijai, komandai ar asmeniui teikia finansinę ar kitokią paramą, siekdamas sukurti sąsają tarp savo įvaizdžio, prekės ženklų ar produktų ir remiamo objekto.

III. INFORMACIJOS PATEIKIMO REIKALAVIMAI

- 4. Operatoriaus lošimų svetainės įėjimo tinklalapyje turėtų būti pastebimai pateikta ir iš visų svetainės tinklalapių prieinama ši informacija:
 - a) bendrovės duomenys ar kita informacija, kuria užtikrinama galimybė atpažinti operatorių ir su juo susisiekti, įskaitant:
 - i) bendrovės pavadinimą;
 - ii) registracijos vietą;
 - iii) e. pašto adresą;
 - b) draudimo lošti nesulaukus tinkamo amžiaus ženklas, kuriame nurodomas minimalus amžius, kurio nesulaukus neleidžiama lošti;
 - c) žinutė apie atsakingą lošimą, kuria ne daugiau kaip vienu paspaudimu pateikiama:
 - i) informacija apie tai, kad nevaldomas lošimas gali būti žalingas;
 - ii) informacija apie svetainėje siūlomas pagalbos lošėjui priemonės;
 - iii) savęs vertinimo testai, skirti savo, kaip lošėjo, elgsenai patikrinti;
 - d) nuoroda į bent vieną organizaciją, teikiančią informaciją apie sutrikimus, susijusius su lošimu, ir siūlančią atitinkamą pagalbą.
- 5. Operatoriaus ir vartotojo sutartinių santykių sąlygos turėtų būti pateiktos glaustai ir aiškiai. Jos turėtų:
 - a) apimti informaciją bent apie sumų paėmimo iš lošėjo sąskaitos terminus bei apribojimus ir apie visus su operacijomis lošėjo sąskaitoje susijusius mokesčius, taip pat nuorodą į kiekvienam lošimui taikomus išmokėjimo procentinius dydžius;
 - b) būti pripažintos ir patvirtintos vartotojo V skyriuje nurodyto registracijos proceso metu;
 - c) būti pateiktos elektroninėmis priemonėmis taip, kad vartotojas galėtų išsisaugoti ir susirasti jas ir visus jų pakeitimus, apie kuriuos jam pranešta.
- 6. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad vartotojui būtų prieinama informacija apie operatoriaus lošimų svetainėje siūlomų lošimų ir lažybų taisykles.
- 7. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad operatoriaus lošimų svetainėje būtų rodomi lošimų reguliavimo institucijos duomenys, kad būtų aišku, jog operatorius turi reikiamą leidimą.

IV. NEPILNAMEČIAI

- 8. Nepilnamečiai neturėtų turėti galimybės lošti lošimų svetainėje arba turėti lošėjo sąskaitą.
- 9. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad operatorius būtų nustatęs nepilnamečių dalyvavimo lošimuose prevencijos procedūras, įskaitant amžiaus patikrinimą V skyriuje nurodyto registracijos proceso metu.
- 10. Siekdamas, kad nepilnamečiai neturėtų prieigos prie lošimų svetainių, valstybės narės turėtų skatinti tokiose svetainėse pateikti nuorodas į tėvų kontrolės programas.

11. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad komerciniai pranešimai apie internetinių lošimų paslaugas neturėtų žalingo poveikio nepilnamečiams arba kad jais nepilnamečiai nebūtų skatinami laikyti lošimų įprasta savo laisvalaikio veiklos dalimi.
12. Komerciniuose pranešimuose turėtų būti pateikiama aiški žinutė apie draudimą lošti nesulaukus tinkamo amžiaus, kurioje būtų nurodytas minimalus amžius, kurio nesulaukus neleidžiama lošti.
13. Valstybės narės turėtų skatinti netransliuoti ir nerodyti komercinių pranešimų ar nesudaryti sąlygų juos skelbti:
 - a) žiniasklaidoje arba kai rodomos programos, kurių tikėtina pagrindinė auditorija – nepilnamečiai;
 - b) svetainėse, kurių lankytojai – daugiausia nepilnamečiai;
 - c) arti vietų, kuriose nepilnamečiai paprastai leidžia laiką ir yra tikėtina pagrindinė auditorija, įskaitant bent jau mokyklas.
14. Komerciniai pranešimai turėtų atitikti šiuos reikalavimus:
 - a) jais neturėtų būti siekiama pasinaudoti nepilnamečių nepatyrimu ar žinių stoka;
 - b) juose neturėtų būti naudojami nepilnamečių ar jaunuolių atvaizdai, taip pat neturėtų būti rengiamos kampanijos, kuriomis visų pirma patraukiamas nepilnamečių dėmesys;
 - c) jais neturėtų būti siekiama patraukti nepilnamečių ar jaunuolių dėmesio vaizduojant lošimus kaip jaunimo užsiėmimą ar siejant juos su jaunimo kultūra;
 - d) jais neturėtų būti siekiama įteigti, kad dalyvavimas lošimuose reiškia perėjimą iš paauglystės į suaugusiųjų pasaulį.

V. LOŠĖJO REGISTRACIJA IR SĄSKAITA

15. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad asmeniui būtų leista naudotis internetinių lošimų paslauga tik užsiregistravus kaip lošėjui ir turint operatoriaus suteiktą sąskaitą.
16. Lošėjo sąskaitai atidaryti būtino registracijos proceso metu turėtų būti reikalaujama pateikti šią informaciją:
 - a) vardą ir pavardę;
 - b) adresą;
 - c) gimimo datą;
 - d) elektroninio pašto adresą arba judriojo ryšio telefono numerį.
17. Pateiktas elektroninio pašto adresas arba judriojo ryšio telefono numeris turėtų būti patvirtintas lošėjo arba patikrintas operatoriaus. Šiuo adresu ar telefonu numeriu operatorius turėtų galėti tiesiogiai ir veiksmingai susisiekti ir bendrauti su lošėju.
18. Lošėjo tapatybės duomenys turėtų būti patikrinti. Jei patikrinimo neįmanoma atlikti tiesiogiai elektroniniu būdu arba nėra sukurta tokio patikrinimo sistema, valstybės narės raginamos palengvinti prieigą prie nacionalinių registrų, duomenų bazių ar kitų oficialių dokumentų, kuriais remdamiesi operatoriai turėtų patikrinti tapatybės duomenis.
19. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad tais atvejais, kai asmens tapatybė ar amžius negali būti sėkmingai patvirtinti, lošėjo sąskaitai, įskaitant laikiną sąskaitą, atidaryti būtinas registracijos procesas turėtų būti nutrauktas.
20. Valstybės narės raginamos registracijos proceso metu naudoti elektroninio identifikavimo sistemas.
21. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad:
 - a) registracijos procesas būtų toks, kad tapatybė būtų patikrinama per tinkamą laiką ir vartotojai ar operatoriai nebūtų be reikalo apsunkinami;
 - b) registracijos sistemose būtų numatytos alternatyvios tapatybės patikrinimo priemonės, visų pirma naudotinos tais atvejais, kai vartotojas neturi valstybės narės, kurioje to reikalaujama, nacionalinio tapatybės numerio arba tada, kai laikinai neveikia prieiga prie duomenų bazių.

22. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad lošėjai turėtų:
- a) galimybę sąskaitą atidarančio operatoriaus svetainėje naudotis laikina sąskaita iki tol, kol bus sėkmingai užbaigtas tapatybės patvirtinimas;
 - b) sąskaitą atidarančio operatoriaus suteiktą unikalų identifikacinį vartotojo vardą ir slaptažodį arba kitas prieigos saugumo priemones.
23. Valstybės narės turėtų nustatyti taisykles, kuriomis:
- a) būtų užtikrinta, kad lošėjų lėšos būtų apsaugotos, galėtų būti išmokamos tik lošėjui ir laikomos atskirai nuo nuosavų operatoriaus lėšų;
 - b) būtų siekiama išvengti slaptų lošėjų susitarimų ir tarpusavio pinigų pervedimų, įskaitant pervedimų anuliovimo ar lėšų susigrąžinimo iš lošėjų sąskaitų taisykles, taikytinas nustačius, kad būtų slaptų susitarimų ar sukčiauta.

VI. LOŠĖJO VEIKSMAI IR PAGALBA LOŠĖJUI

24. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad registruodamasis operatoriaus lošimų svetainėje lošėjas standartiniu atveju galėtų nustatyti piniginių indėlių ribas ir tam tikro laikotarpio apribojimus.
25. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad lošėjas operatoriaus lošimų svetainėje galėtų bet kuriuo metu lengvai:
- a) patikrinti lošėjo sąskaitos balansą;
 - b) pasinaudoti su atsakingu lošimu susijusios pagalbos lošėjui funkcija – susisiekti naudodamasis internetinėmis formomis arba asmeniškai, įskaitant bent galimybę užmegzti tiesioginį pokalbį internetu arba telefonu;
 - c) pagalbos linijomis susisiekti su 4 punkto d dalyje nurodytomis informaciją ir pagalbą teikiančiomis organizacijomis.
26. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad operatoriaus svetainėje standartiniu atveju būtų numatyta galimybė lošėjui reguliariai gauti informacinius įspėjimus apie lošime ar lažybose laimėtas bei praloštas sumas ir apie tai, kiek laiko lošta. Lošėjas turėtų patvirtinti informacinį įspėjimą ir turėtų turėti galimybę laikinai nutraukti lošimus arba lošti toliau.
27. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad lošėjas operatoriaus lošimų svetainėje negalėtų:
- a) įnešti indėlių, viršijančių nurodytam laikui nustatytas piniginių indėlių ribas;
 - b) dalyvauti lošimuose, jei lošėjo sąskaitoje nėra lėšų, reikalingų lošime ar lažybose statomoms sumoms padengti.
28. Valstybės narės turėtų drausti operatoriui teikti kreditus lošėjui.
29. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad lošėjas operatoriaus svetainėje galėtų:
- a) sumažinti indėlio ribą – sumažinta riba turėtų būti pradedama taikyti nedelsiant;
 - b) padidinti indėlio ribą. Šis lošėjo prašymas turėtų būti įvykdomas ne anksčiau kaip praėjus bent dvidešimt keturioms valandoms po jo pateikimo;
 - c) daryti pertrauką ir savanoriškai atsisakyti galimybės lošti.
30. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad operatorius būtų nustatęs politiką ir procedūras, kurias taikant būtų galima lengvai užmegzti ryšį su lošėjais, kai jų elgsena rodo galimą su lošimu susijusio sutrikimo vystymosi riziką.
31. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad operatorius nustatytą laiką saugotų įrašus bent apie lošėjo indėlius ir laimėtas sumas. Šie duomenys paprašius turėtų būti pateikti lošėjui.

VII. PERTRAUKA IR SAVANORIŠKAS GALIMYBĖS LOŠTI ATISISAKYMAS

32. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad lošėjas operatoriaus svetainėje galėtų bet kada pasirinkti padaryti pertrauką arba savanoriškai atsisakyti galimybės naudotis tam tikra arba visomis internetinių lošimų paslaugomis.

33. Valstybės narės turėtų numatyti, kad:
- a) pasirinkus padaryti pertrauką, dalyvavimas lošimuose būtų nutraukiamas bent dvidešimt keturioms valandoms;
 - b) savanoriško galimybės naudotis operatoriaus paslaugomis atsisakymo trukmė būtų ne trumpesnė kaip šeši mėnesiai.
34. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad lošėjui savanoriškai atsisakius galimybės lošti, jo sąskaita būtų uždaryta.
35. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad lošėjas iš naujo būtų registruojamas tik jo paties raštu ar elektroniniu būdu pateiktu prašymu ir bet kuriuo atveju tik pasibaigus savanoriško galimybės lošti atsisakymo laikotarpiui.
36. Valstybės narės turėtų būti nustačiusios taisykles, susijusias su suinteresuotųjų trečiųjų šalių operatoriui teikiamais prašymais nebeleisti lošėjui naudotis lošimų svetaine.
37. Valstybės narės raginamos sudaryti nacionalinius lošėjų, savanoriškai atsisakiusių galimybės lošti, registrus.
38. Valstybės narės, kuriose tai jau padaryta, turėtų palengvinti operatorių prieigą prie lošėjų, savanoriškai atsisakiusių galimybės lošti, nacionalinių registrų ir užtikrinti, kad operatoriai reguliariai tikrintų šių registrų įrašus, kad savanoriškai galimybės lošti atsisakę lošėjai negalėtų ir toliau lošti.

VIII. KOMERCINIAI PRANEŠIMAI

39. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad operatorius, kurio labui sukurtas komercinis pranešimas, būtų aiškiai identifikuojamas.
40. Atitinkamais atvejais valstybės narės turėtų užtikrinti, kad komerciniuose pranešimuose apie internetinių lošimų paslaugas būtų pateikiama praktiška ir skaidri informacija, įskaitant bent informaciją apie probleminio lošimo sveikatai keliamą riziką.
41. Komerciniai pranešimai turėtų atitikti šiuos reikalavimus:
- a) juose neturėtų būti daromi nepagrįsti pareiškimai apie tikimybę laimėti ar apie išlošius, kurių lošėjai gali tikėtis iš lošimų;
 - b) jais neturėtų būti siekiama įteigti, kad lošimo rezultatai gali priklausyti nuo igūdžių, kai taip nėra;
 - c) jų laikas, vieta, pobūdis ar pateikimo intensyvumas neturėtų būti tokie, kad būtų daromas spaudimas lošti arba formuojama neigiamą nuomonę apie nedalyvavimą lošimuose;
 - d) jais neturėtų būti siekiama pavaizduoti lošimų kaip socialiai patrauklios veiklos – taip pat neturėtų būti pateikiama garsių asmenybių ar įžymybių patikinimų, kuriais būtų daroma užuomina, kad lošimai padeda užsitikrinti sėkmę socialiniame gyvenime;
 - e) jais neturėtų būti siekiama įteigti, kad lošimas padeda išspręsti socialines, profesines ar asmenines problemas;
 - f) jai neturėtų būti siekiama įteigti, kad lošimai gali būti darbo alternatyva, finansinių problemų sprendimo būdas ar finansinių investicijų forma.
42. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad komerciniuose pranešimuose naudojamiems pramoginiams lošimams būtų taikomos tokios pačios taisyklės ir techninės sąlygos kaip ir atitinkamiems lošimams iš pinigų.
43. Komerciniai pranešimai neturėtų būti skirti pažeidžiamiems lošėjams, visų pirma neturėtų būti naudojami neužsakyti komerciniai pranešimai, skirti lošėjams, kurie savanoriškai atsisakė galimybės lošti arba kuriems nebeleidžiama naudotis internetinių lošimų paslaugomis dėl su probleminiu lošimu susijusių priežasčių.
44. Valstybės narės, kuriose leidžiama elektroniniu paštu siųsti neužsakytus komercinius pranešimus, turėtų užtikrinti, kad:
- a) tokie komerciniai pranešimai būtų aiškiai ir vienareikšmiškai atpažįstami;
 - b) operatorius atsižvelgtų į pranešimų atsisakymo registrus, kuriuose gali registruotis tokių komercinių pranešimų nenorintys gauti fiziniai asmenys.
45. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad komerciniuose pranešimuose būtų atsižvelgiama į galimą su reklamuojama internetinių lošimų paslauga susijusią riziką.

IX. RĖMIMAS

46. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad operatorių vykdoma rėmimo veikla būtų skaidri ir kad operatorių būtų galima aiškiai identifikuoti kaip paramą teikiančią šalį.
47. Rėmimo veikla neturėtų turėti įtakos ar neigiamo poveikio nepilnamečiams. Valstybės narės raginamos užtikrinti, kad:
- a) būtų draudžiama remti nepilnamečiams arba pirmiausia jiems skirtus renginius;
 - b) paramą teikiančios šalies reklaminė medžiaga nebūtų naudojama prekybos nepilnamečiams arba pirmiausia jiems skirtomis prekėmis srityje.
48. Valstybės narės turėtų skatinti remiamas šalis patikrinti, ar atitinkama rėmimo veikla yra leidžiama pagal valstybės narės, kurioje būtų teikiama parama, nacionalinės teisės aktus.

X. ŠVIETIMAS IR INFORMAVIMAS

49. Valstybės narės raginamos atitinkamais atvejais kartu su vartotojų organizacijomis ir operatoriais organizuoti arba skatinti vykdyti reguliarias švietimo ir visuomenės informavimo kampanijas, kad būtų didinamas vartotojų ir pažeidžiamų grupių, įskaitant nepilnamečius, informuotumas apie internetinius lošimus.
50. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad operatoriai ir lošimų reguliavimo institucijos privalėtų informuoti su lošimais susijusį darbą dirbančius savo darbuotojus apie riziką, susijusią su internetiniais lošimais. Su lošėjais tiesiogiai bendraujantys darbuotojai turėtų būti atitinkamai parengti, kad suprastų su probleminiu lošimu susijusias problemas ir žinotų, kaip į jas reaguoti.

XI. PRIEŽIŪRA

51. Valstybės narės raginamos, taikydamos šioje rekomendacijoje nustatytus principus, paskirti kompetentingas lošimų reguliavimo institucijas, kurios nepriklausomai užtikrintų, kad būtų veiksmingai taikomos nacionalinės priemonės, kurių imtasi siekiant įtvirtinti šioje rekomendacijoje nustatytus principus, ir stebėtų, kaip tos priemonės taikomos.

XII. ATASKAITŲ TEIKIMAS

52. Valstybės narės raginamos iki 2016 m. sausio 19 d. pranešti Komisijai apie visas priemones, kurių buvo imtasi pagal šią rekomendaciją, kad Komisija galėtų įvertinti šios rekomendacijos įgyvendinimą.
53. Valstybės narės raginamos statistikos tikslais rinkti patikimus metinius duomenis apie:
- a) taikomas apsaugos priemones, visų pirma apie lošėjų sąskaitų (atidarytų ir uždarytų) skaičių, lošėjų, savanoriškai atsisakiusių galimybės lošti, skaičių, asmenų, kenčiančių nuo sutrikimų, susijusių su lošimu, skaičių, lošėjų pateiktų skundų skaičių;
 - b) komercinius pranešimus, suskirstytus pagal jais padarytų principų pažeidimų kategoriją ir rūšį.
- Valstybės narės raginamos šią informaciją Komisijai pirmą kartą pateikti 2016 m. liepos 19 d.
54. Komisija turėtų įvertinti rekomendacijos įgyvendinimą iki 2017 m. sausio 19 d.

Priimta Briuselyje 2014 m. liepos 14 d.

Komisijos vardu
Michel BARNIER
Pirmininko pavaduotojas