

ODPORÚČANIA

ODPORÚČANIE KOMISIE

zo 14. júla 2014

o zásadách ochrany spotrebiteľov a hráčov využívajúcich služby online hazardných hier a o predchádzaní hraníu online hazardných hier v prípade maloletých osôb

(Text s významom pre EHP)

(2014/478/EÚ)

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 292,

keďže:

- (1) Komisia v roku 2011 zorganizovala verejné konzultácie o svojej „Zelenej knihe o online hazardných hrách na vnútornom trhu“⁽¹⁾. Stanovila spoločné ciele členských štátov v oblasti regulácie služieb online hazardných hier a pomohla identifikovať kľúčové prioritné oblasti pre opatrenia Únie.
- (2) V oznámení „Smerom ku komplexnému európskemu rámcu v oblasti online hazardných hier“ prijatom 23. októbra 2012⁽²⁾, Komisia navrhla súbor opatrení, ktorých cieľom je reagovať na regulačné, spoločenské a technické výzvy, ktoré prinášajú online hazardné hry. Komisia najmä oznámila, že predloží odporúčania týkajúce sa ochrany spotrebiteľov v oblasti služieb online hazardných hier, vrátane ochrany maloletých osôb, a zodpovedných komerčných oznámení o službách online hazardných hier. Toto odporúčanie je určené na spojenie oboch týchto otázok a na zlepšenie ochrany spotrebiteľov a hráčov, a predchádzanie tomu, aby maloleté osoby hrali online hazardné hry. Cieľom tohto odporúčania je zabezpečiť, aby hazardné hry zostali zdrojom zábavy a spotrebiteľa mali k dispozícii bezpečné prostredie pre hazardné hry a aby boli zavedené opatrenia proti vzniku rizika finančnej alebo spoločenskej ujmy, ako aj stanovené opatrenia potrebné na predchádzanie tomu, aby maloleté osoby hrali online hazardné hry.
- (3) Európsky parlament vo svojom uznesení z 10. septembra 2013 o online hazardných hrách na vnútornom trhu⁽³⁾ vyzval Komisiu, aby preskúmala možnosť interoperability vnútroštátnych registrov osôb vyradených na základe vlastného rozhodnutia, aby zvyšovala informovanosť o rizikách vzniku závislosti od hazardných hier a zvažila povinné kontroly totožnosti tretích strán. Zároveň požadoval, aby prevádzkovateľom online hazardných hier bola uložená povinnosť uvádzať na webových lokalitách s hazardnými hrami varovania pre maloletých a informácie o regulačných orgánoch a o použití vlastných možností obmedzenia hrania. Európsky parlament okrem toho vyzval k uplatňovaniu spoločných zásad zodpovedných komerčných oznámení. Odporučil, aby komerčné oznámenia obsahovali výslovné varovania týkajúce sa dôsledkov patologického hráčstva a rizík vzniku závislosti od hazardných hier. Komerčné oznámenia by nemali byť prehnané ani uvádzané v rámci obsahu, ktorý je výslovné zameraný na maloletých alebo v prípadoch, ak existuje väčšie riziko zamerania na maloletých.
- (4) Európsky hospodársky a sociálny výbor takisto vyzval Komisiu, aby zakročila v záujme zlepšenia ochrany spotrebiteľov, pokiaľ ide o online hazardné hry a podnikla kroky na ochranu maloletých⁽⁴⁾.
- (5) Keďže neexistuje harmonizácia na úrovni Únie, členské štáty môžu v zásade voľne určovať ciele svojej politiky týkajúcej sa hazardných hier a definovať úroveň požadovanej ochrany na účely ochrany zdravia spotrebiteľov. Súdny dvor Európskej únie poskytol všeobecné usmernenia k výkladu základných slobôd vnútorného trhu v oblasti (online) hazardných hier, s prihliadnutím na špecifickú povahu hazardných hier. Hoci členské štáty na základe

⁽¹⁾ KOM(2011) 128 v konečnom znení.

⁽²⁾ COM(2012) 596 final.

⁽³⁾ P7_TA(2013)0348.

⁽⁴⁾ 2012/2322(INI).

cieľov verejného záujmu, ktorý chcú chrániť, môžu obmedziť alebo limitovať cezhraničné poskytovanie služieb hazardných hier, napriek tomu musia preukázať vhodnosť a nevyhnutnosť predmetného opatrenia. Členské štáty majú povinnosť preukázať, že ciele verejného záujmu sa dosahujú konzistentným a systematickým spôsobom. ⁽¹⁾

- (6) Súdny dvor Európskej únie stanovil aj základné pravidlá komerčných oznámení o službách hazardných hier, najmä tých, ktoré sa poskytujú za monopolných podmienok. Reklama držiteľa verejného monopolu musí byť primeraná a prísne obmedzená na to, čo je nevyhnutné na nasmerovanie spotrebiteľov do kontrolovaných sietí hazardných hier. Takáto reklama nemôže podnecovať prirodzený sklon spotrebiteľov k hraniam hazardných hier ich nabádaním k aktívnej účasti na týchto hrách, napríklad zľahčovaním rizika, ktoré hazardné hry predstavujú, alebo zvyšovaním príťažlivosti hazardných hier prostredníctvom lákavých reklamných oznamov s vyhladkou značných výhier. Najmä by sa malo rozlišovať medzi stratégiami držiteľa monopolu, ktoré sú určené výlučne na informovanie potenciálnych zákazníkov o existencii produktov a slúžia na zabezpečenie pravidelného prístupu k hazardným hrám nasmerovaním hráčov do kontrolovaných systémov, a medzi stratégiami, ktoré ich vyzývajú a podnecujú k aktívnej účasti na takýchto hrách. ⁽²⁾
- (7) Hlavným cieľom verejného záujmu členských štátov, stanoveným v ich vnútroštátnych rámcoch hazardných hier zameraných na prevenciu problémového hrania hazardných hier a na ochranu maloletých, je ochrana spotrebiteľov a ochrana zdravia.
- (8) Pravidlá a politiky, ktoré členské štáty v záujme realizácie cieľov všeobecného záujmu zaviedli, sa značne líšia. Opatrenia na úrovni Únie podnecujú členské štáty k tomu, aby zabezpečovali vysokú úroveň ochrany v celej únii, predovšetkým vzhľadom na riziká súvisiace s hazardným hráčstvom, medzi ktoré patrí vznik ochorenia v dôsledku hazardného hráčstva alebo iné negatívne osobné a sociálne dôsledky.
- (9) Cieľom tohto odporúčania je zabezpečiť ochranu zdravia spotrebiteľov a hráčov a tým aj minimalizáciu prípadných hospodárskych škôd, ktoré môžu byť dôsledkom patologického alebo nadmerného hrania hazardných hier. Na tento účel obsahuje toto odporúčanie zásady pre vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov, hráčov a maloletých, pokiaľ ide o služby online hazardných hier. Komisia pri príprave tohto odporúčania čerpala z osvedčených postupov v členských štátoch.
- (10) Online služby hazardných hier sa bežne ponúkajú a využívajú. Online hazardné hry sú činnosti v oblasti poskytovania služieb, ktorými sa v roku 2012 v EÚ dosiahli ročné príjmy vo výške 10,54 mld. EUR. Technologický rozvoj, zvýšenie dostupnosti internetu a ľahko použiteľné mobilné technológie sú hybnými silami dostupnosti a rastúceho používania online hazardných hier. Keď však ľudia nemajú k dispozícii dostatočne jasné, respektíve transparentné informácie, môže to viesť k prijímaniu nesprávnych rozhodnutí. Navyše, hráči online hazardných hier vyhľadávajú konkurenčné príležitosti na hranie hazardných hier vždy, keď majú pocit, že nie je dostatok atraktívnych ponúk.
- (11) K tomu, že ľudia sú vystavení pôsobeniu komerčných oznámení o hazardných hrách, prispieva široká škála médií, napríklad tlačeneé médiá, adresné reklamné zásielky, audiovizuálne médiá a exteriérová reklama, ako aj sponzorstvo. Môže to mať za následok, že k hraniam hazardných hier sa prilákajú zraniteľné skupiny osôb, napríklad maloletí. Komerčné oznámenia o službách online hazardných hier môžu zároveň zohrávať významnú úlohu pri nasmerovaní spotrebiteľov k ponuke, ktorá bola povolená a je pod dohľadom, napríklad uvedením informácie o totožnosti prevádzkovateľa, ako aj správnych informácií o hazardných hrách vrátane rizík vzniku problémového hrania hazardných hier, vrátane primeraného varovania.
- (12) Niektorí jednotlivci, ktorí sa venujú hazardným hrám, majú v dôsledku svojho správania problémy v takej miere, že to má vplyv na ich osobnosť alebo rodinu; ďalší sú vážne poškodení patologickým hraním hazardných hier. Odhaduje sa, že 0,1 – 0,8 % bežnej populácie dospelých osôb trpí určitým typom hráčskej závislosti a ďalších 0,1 – 2,2 % vykazuje potenciálny problematický sklon k hazardnému hráčstvu. ⁽³⁾ Pri službách v oblasti online hazardných hier je preto potrebné zvoliť preventívny prístup, aby sa tieto služby ponúkali a propagovali spôsobom, ktorý je sociálne zodpovedný, najmä s cieľom zabezpečiť, že hazardné hry zostanú formou rekreačných a voľnočasových aktivít.
- (13) Hazardným hrám sú často vystavené maloleté osoby, keďže využívajú internet, mobilné aplikácie a médiá, v ktorých sa zobrazuje reklama na hazardné hry, a pôsobí na ne aj exteriérová reklama na takéto hry. Okrem toho bývajú divákmi alebo účastníkmi športových súťaží sponzorovaných firmami zainteresovanými na hazardných hrách alebo prinášajúcich reklamu zameranú na takéto hry. Cieľom tohto odporúčania je preto predchádzať tomu, aby boli maloletí poškodzovaní hazardnými hrami alebo zneužívaní ich organizátormi.

⁽¹⁾ Veci C-186/11 a C-209/11 *Stanleybet International*, C-316/07 *Stoss & Others* a citovaná judikatúra.

⁽²⁾ Vec C-347/09 *Dickinger a Omer* a citovaná judikatúra.

⁽³⁾ Sériá politických dokumentov ALICE-RAP: Hazardné hry: dve strany jednej mince – rekreačné aktivity a problémy v oblasti verejného zdravia (Gambling: two sides of the same coin – recreational activity and public health problem). ALICE RAP je výskumný projekt financovaný v rámci Siedmeho rámcového programu pre výskum a vývoj (www.alicerap.eu).

- (14) Prevádzkovatelia online hazardných hier so sídlom v Únii sú čoraz častejšie držiteľmi viacerých licencií vo viacerých členských štátoch, ktoré si v oblasti regulácie hazardných hier zvolili licenčný systém. Mohol by pre nich byť prospešný viac zosúladený prístup. Okrem toho, znásobovanie požiadaviek na dodržiavanie predpisov môže viesť k vytváraniu zbytočnej duplicity infraštruktúry a k zvyšovaniu nákladov, čo môže viesť k zbytočnej administratívnej záťaži regulačných orgánov.
- (15) Je vhodné vyzvať členské štáty, aby navrhli pravidlá poskytovania informácií o online hazardných hrách spotrebiteľom. Uvedené pravidlá by zároveň mali zabraňovať vzniku ochorení súvisiacich s hazardnými hrami, predchádzať prístupu maloletých k hazardným hrám a odradzovať spotrebiteľov od využívania ponúk, ktoré nie sú povolené a preto sú potenciálne škodlivé.
- (16) V prípade potreby by princípy tohto odporúčania nemali byť určené len prevádzkovateľom, ale aj tretím stranám, vrátane tzv. „prídružených spoločností“, ktoré majú povolenie na propagáciu služieb online hazardných hier v mene prevádzkovateľa.
- (17) Je vhodné lepšie informovať spotrebiteľov a hráčov o službách online hazardných hier, ktoré v súlade s právom Únie nie sú povolené podľa právnych predpisov príslušného členského štátu, v ktorom sa online hazardné hry poskytujú, a zároveň prijímať opatrenia proti takýmto službám. Členské štáty, ktoré určitú službu online hazardných hier nepovoľujú, by v tejto súvislosti nemali umožňovať ani komerčné oznámenia o takejto službe.
- (18) Proces registrácie na účel založenia účtu hráča slúži na potreby overenia totožnosti osoby a umožnenia sledovania správania hráča. Je vecou zásadného významu, aby takáto registrácia bola navrhnutá tak, aby sa zároveň spotrebiteľom zabránilo predčasne ukončiť registračný proces a navštevovať webové lokality s hazardnými hrami, ktoré nie sú regulované.
- (19) Proces registrácie sa v jednotlivých členských štátoch uskutočňuje rôznymi spôsobmi, niekedy sú súčasťou postupu overovania kroky uskutočňované offline alebo manuálne. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby sa identifikačné údaje dali účinne kontrolovať s cieľom uľahčiť dokončenie procesu registrácie.
- (20) Je dôležité, aby účty hráčov boli trvalé iba vtedy, keď boli identifikačné údaje poskytnuté hráčmi validované. Je žiaduce, aby predtým, než sa účet hráča stane účtom trvalým, mohli hráči používať dočasné účty. Dočasné účty by vzhľadom na svoju povahu mali byť nastavené na fixnú nominálnu hodnotu a hráči by nemali mať možnosť vyberať z nich vklady ani výhry.
- (21) S cieľom chrániť hráčov a ich finančné prostriedky, ako aj zabezpečiť transparentnosť by sa mali zaviesť postupy na overenie účtov hráča, ktoré neboli určité obdobie aktívne, a na zrušenie alebo pozastavenie účtu hráča. Navyše, účet hráča by sa mal zrušiť, keď sa zistí, že ide o účet maloletej osoby.
- (22) Pokiaľ ide o informačné upozornenia, vo vhodných prípadoch by hráč počas hazardnej hry mal mať možnosť sledovať viditeľne umiestnený časovač.
- (23) Pokiaľ ide o podporu hráčov, okrem stanovenia obmedzenia výšky vkladov by mohli byť zavedené ďalšie opatrenia na ochranu hráčov, ako je možnosť stanovenia obmedzenia výšky stávky alebo obmedzenia strát.
- (24) S cieľom predchádzať vzniku ochorenia v dôsledku hazardného hráčstva by prevádzkovateľ mal mať takisto možnosť v prípade znepokojujúcich zmien správania pri hraní hazardných hier nariadiť príslušnému hráčovi, aby hru dočasne prerušil, alebo ho z hry vylúčil. Prevádzkovateľ by v takom prípade mal oznámiť hráčovi príslušné dôvody, a usmerniť ho, aby vyhľadal pomoc alebo liečbu.
- (25) Prevádzkovatelia hazardných hier sú významnými sponzormi športových tímov a podujatí v Európe. S cieľom zlepšiť zodpovednosť v prípade sponzorovania zo strany poskytovateľov služieb online hazardných hier by mala byť stanovená jednoznačná požiadavka, že sponzorstvo musí byť transparentné a realizované zodpovedne. Predovšetkým by mali byť stanovené jasnejšie požiadavky s cieľom zabrániť tomu, aby sponzorstvo zo strany prevádzkovateľov hazardných hier nepriaznivo ovplyvňovalo alebo postihovalo maloletých.
- (26) Je takisto potrebné vytvoriť povedomie o inherentných rizikách rozšírených webových lokalít s hazardnými hrami, ktoré sú mimo akejkolvek formy kontroly na úrovni Únie (napríklad o riziku podvodu).

- (27) Účinný dohľad je potrebný na zabezpečenie primeranej ochrany cieľov verejného záujmu. Členské štáty by mali určiť príslušné orgány, stanoviť jasné usmernenia pre prevádzkovateľov a poskytovať ľahko dostupné informácie pre spotrebiteľov, hráčov a zraniteľné skupiny vrátane maloletých.
- (28) Pri účinnom uplatňovaní a monitorovaní zásad týkajúcich sa komerčných oznámení uvedených v tomto odporúčaní môžu zohrávať dôležitú úlohu kódexy správania.
- (29) Toto odporúčanie nezasahuje do uplatňovania smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES ⁽¹⁾ ani smernice Rady 93/13/EHS ⁽²⁾.
- (30) Uplatňovanie zásad stanovených v tomto odporúčaní zahŕňa spracovávanie osobných údajov. Preto sa uplatňuje smernica Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES ⁽³⁾ a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/58/ES ⁽⁴⁾,

PRIJALA TOTO ODPORÚČANIE:

I. ÚČEL

1. Členským štátom sa odporúča, aby zabezpečili vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov, hráčov a maloletých prostredníctvom prijatia zásad pre služby online hazardných hier a pre zodpovedné komerčné oznámenia o týchto službách, a to na účel ochrany zdravia a zároveň aj minimalizácie prípadných ekonomických dôsledkov, ktoré môžu vyplývať z patologického alebo nadmerného hráčstva.
2. Toto odporúčanie nezasahuje do práva členských štátov regulovať služby v oblasti hazardných hier.

II. VYMEDZENIE POJMOV

3. Na účely tohto odporúčania sa uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:
 - a) „služby online hazardných hier“ sú všetky služby, ktoré zahŕňajú uzatvorenie stávky s peňažným vkladom v hazardných hrách vrátane tých, v ktorých sa preukazuje prvok zručnosti, ako napríklad lotérie, kasínové hry, pokrové hry a stávkové transakcie, ktoré sú poskytované akýmkoľvek prostriedkami na diaľku, elektronicky alebo prostredníctvom inej technológie umožňujúcej komunikáciu a na individuálnu žiadosť príjemcu služieb;
 - b) „spotrebiteľ“ je každá fyzická osoba, ktorá koná mimo rámca svojej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti;
 - c) „hráč“ je každá fyzická osoba, ktorá má zriadený účet hráča u prevádzkovateľa a zúčastňuje sa na online hazardných hrách;
 - d) „účet hráča“ je účet zriadený hráčom, v ktorom sú registrované všetky transakcie s prevádzkovateľom;
 - e) „maloletá osoba“ je každá osoba, ktorá nedosiahla minimálny vek, ktorý bol v súlade s platným vnútroštátnym právom stanovený pre vekové obmedzenie účasti na službách online hazardných hier;
 - f) „prevádzkovateľ“ je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá má povolenie poskytovať služby online hazardných hier, a každý, kto koná v mene alebo v zastúpení takejto osoby;

⁽¹⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („smernica o nekalých obchodných praktikách“) (Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22).

⁽²⁾ Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29).

⁽³⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 95/46/EHS z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov (Ú. v. ES L 281, 23.11.1995, s. 31).

⁽⁴⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/58/ES z 12. júla 2002, týkajúca sa spracovania osobných údajov a ochrany súkromia v sektore elektronických komunikácií (Ú. v. ES L 201, 31.7.2002, s. 37).

- g) „komerčné oznámenie“ je každá forma komunikácie určená na priamu alebo nepriamu propagáciu tovarov, služieb alebo verejného obrazu prevádzkovateľa;
- h) „sponzorstvo“ je zmluvný vzťah medzi prevádzkovateľom a sponzorovanou stranou, na základe ktorého prevádzkovateľ poskytuje finančné prostriedky alebo inú podporu športovému alebo umeleckému podujatiu, organizácii, tímu alebo jednotlivcovi s cieľom vytvoriť spojitosť medzi verejným obrazom, obchodnými značkami alebo produktmi prevádzkovateľa a predmetom sponzorovania výmenou za komerčné oznámenia alebo iné výhody.

III. POŽIADAVKY TÝKAJÚCE SA INFORMÁCIÍ

- 4. Na úvodnej stránke webovej lokality prevádzkovateľa hazardných hier by mali byť výrazne uvedené tieto informácie, ktoré by mali byť dostupné aj zo všetkých stránok predmetnej webovej lokality:
 - a) údaje o spoločnosti alebo ďalšie údaje zaručujúce, že prevádzkovateľ je identifikovateľný a možno ho kontaktovať, vrátane:
 - i) názvu spoločnosti;
 - ii) miesta registrácie;
 - iii) e-mailovej adresy;
 - b) oznam s textom „Zákaz hrania hazardných hier maloletým osobám“ s uvedením minimálneho veku, pred dosiahnutím ktorého hranie hazardných hier nie je povolené;
 - c) text „Zodpovedné hranie hazardných hier“, prostredníctvom ktorého sa jedným kliknutím dá prejsť na:
 - i) informáciu, že hazardné hry môžu byť škodlivé, ak nie sú kontrolované;
 - ii) informácie o opatreniach na podporu hráčov na predmetnej webovej lokalite;
 - iii) sebahodnotiace testy, ktorými si hráči môžu overiť svoje správanie pri hraní hazardných hier;
 - d) odkaz na aspoň jednu organizáciu poskytujúcu informácie o ochoreniach v dôsledku hazardného hráčstva a o pomoci v takýchto prípadoch.
- 5. Podmienky zmluvného vzťahu medzi prevádzkovateľom a spotrebiteľom by mali byť uvedené stručne a zrozumiteľne. Mali by:
 - a) obsahovať aspoň informácie o lehotách a obmedzeniach týkajúcich sa výberu z účtu hráča, všetky poplatky týkajúce sa transakcií na účte hráča a odkaz na príslušné percentuálne podiely vyplatených súm za každú hru;
 - b) byť akceptované a potvrdené spotrebiteľom počas procesu registrácie uvedeného v oddiele V;
 - c) byť dostupné elektronicky, a to spôsobom, ktorý umožňuje spotrebiteľovi ich uložiť a znovu vyhľadať, a ktorý umožní oznamovať spotrebiteľovi všetky zmeny.
- 6. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby mal spotrebiteľ k dispozícii informácie o pravidlách týkajúcich sa hier a stávok ponúkaných na webovej lokalite prevádzkovateľa hazardných hier.
- 7. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby na webovej lokalite prevádzkovateľa hazardných hier boli zobrazené údaje o regulačnom orgáne pre oblasť hazardných hier na účel preukázania, že predmetný prevádzkovateľ je oprávnený.

IV. MALOLETÉ OSOBY

- 8. Žiadna maloletá osoba by nemala mať možnosť hrať na webovej lokalite s hazardnými hrami ani mať zriadený účet hráča.
- 9. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby prevádzkovateľ zaviedol postupy, ktorých cieľom je zabrániť maloletým osobám v hraní hazardných hier, vrátane kontrol na overenie veku počas procesu registrácie uvedeného v oddiele V
- 10. S cieľom zabrániť maloletým osobám v prístupe na webové lokality s hazardnými hrami by členské štáty mali podporovať uvádzanie odkazov na programy rodičovskej kontroly na webových lokalitách s hazardnými hrami.

11. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby komerčné oznámenia týkajúce sa služieb online hazardných hier nepoškodzovali maloletých ani ich nepodnecovali k tomu, aby vnímali hazardné hry ako prirodzenú súčasť svojich voľnočasových aktivít.
12. Komerčné oznámenia by mali obsahovať jasnú informáciu „Zákaz hrania hazardných hier maloletým osobám“ s uvedením minimálneho veku, pred dosiahnutím ktorého hranie hazardných hier nie je povolené.
13. Členské štáty by mali nabádať k tomu, aby sa komerčné oznámenia nevysielali, nezobrazovali ani nepodporovali:
 - a) v médiách alebo v súvislosti s programami, kde maloletí pravdepodobne tvoria hlavné publikum;
 - b) na webových lokalitách, ktoré navštevuje najmä maloleté publikum;
 - c) v tesnej blízkosti miest, kde maloletí zvyčajne trávajú čas a kde pravdepodobne tvoria hlavné publikum, a to prinajmenšom v blízkosti škôl.
14. Komerčné oznámenia by nemali:
 - a) zneužívať neskúsenosť alebo nedostatočné vedomosti maloletých;
 - b) využívať obrazy maloletých alebo mladých ľudí alebo kampane, ktoré sú pre maloletých obzvlášť príťažlivé;
 - c) lákať maloletých alebo mladých ľudí zobrazovaním hazardných hier ako činností, ktoré sú súčasťou kultúry mládeže alebo sa s touto kultúrou spájajú;
 - d) naznačovať, že hranie hazardných hier znamená prechod z obdobia dospievania do dospelosti.

V. REGISTRÁCIA A ÚČET HRÁČA

15. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby sa príslušnej osobe povolilo zúčastniť sa na užívaní služieb online hazardných hier len za podmienky, že sa zaregistruje ako hráč a zriadi si u prevádzkovateľa účet.
16. Počas procesu registrácie na účel založenia účtu hráča by sa mali požadovať tieto informácie:
 - a) meno;
 - b) adresa;
 - c) dátum narodenia;
 - d) emailová adresa alebo číslo mobilného telefónu.
17. Poskytnutá e-mailová adresa alebo číslo mobilného telefónu by mali byť potvrdené hráčom alebo overené prevádzkovateľom. Tieto údaje by mali umožniť kontakt a priamu a účinnú komunikáciu medzi prevádzkovateľom a hráčom.
18. Údaje o totožnosti hráča by sa mali overiť. Keď nie je možné alebo nie je zavedené priame elektronické overovanie, členské štáty sa vyzývajú, aby uľahčili prístup k vnútroštátnym registrom, databázam alebo iným úradným dokumentom, na základe ktorých by prevádzkovatelia mohli údaje o totožnosti overiť.
19. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby sa v prípade, keď totožnosť alebo vek danej osoby nemožno úspešne overiť, proces registrácie na účel otvorenia účtu hráča (a to aj dočasného účtu) zrušil.
20. Členské štáty sa vyzývajú, aby v procese registrácie zaviedli systémy elektronickej identifikácie.
21. Členské štáty by mali zaistiť, aby:
 - a) proces registrácie umožňoval, aby sa overenie totožnosti uskutočnilo v primeranej lehote a aby nepredstavovalo zbytočnú záťaž pre spotrebiteľov ani pre prevádzkovateľov;
 - b) registračné systémy umožňovali alternatívne spôsoby overenia totožnosti, najmä v prípade, keď spotrebiteľ nemá pridelené vnútroštátne identifikačné číslo v tom členskom štáte, kde sa to požaduje, alebo v prípade dočasnej nedostupnosti databázy.

22. Členské štáty by mali zaistiť, aby hráči mali:
- a) prístup k dočasnému účtu u prevádzkovateľa, u ktorého je účet založený, a to až do úspešného zavŕšenia overovania totožnosti;
 - b) jedinečné identifikačné užívateľské meno a heslo alebo iný prvok na zabezpečenie prístupu u prevádzkovateľa, u ktorého je účet založený.
23. Členské štáty by mali mať zavedené pravidlá:
- a) zabezpečujúce, aby boli finančné prostriedky hráča chránené a mohli byť vyplatené len hráčovi, a aby boli oddelené od vlastných zdrojov prevádzkovateľa;
 - b) zabráňujúce kolúzii hráčov a peňažným prevodom medzi nimi, a pre prípad zistenia kolúzie alebo podvodu pravidlá umožňujúce zrušenie prevodov z účtov hráča alebo vrátenie prostriedkov z týchto účtov.

VI. HRÁČSKE AKTIVITY A PODPORA HRÁČOV

24. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby hráč počas registrácie na webovej lokalite prevádzkovateľa hazardných hier mohol štandardne nastaviť obmedzenie výšky vkladov, ako aj časové obmedzenia.
25. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby hráč mohol mať na webovej lokalite prevádzkovateľa hazardných hier kedykoľvek ľahký prístup k informáciám o:
- a) zostatku na účte hráča;
 - b) možnostiach podpory hráča týkajúcich sa zodpovedného hrania hazardných hier prostredníctvom online formulárov alebo osobného kontaktu, vrátane aspoň živého chatu a telefónu;
 - c) linkách pomoci prevádzkovaných organizáciami poskytujúcimi informácie a pomoc, ako je uvedené v bode 4 písm. d).
26. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby hráč mohol na webovej lokalite prevádzkovateľa štandardne získavať v pravidelných intervaloch informačné upozornenia o výhrach a stratách počas hry alebo stávky, ako aj informácie o tom, ako dlho už hrá. Hráč by mal informačné upozornenia potvrdiť a mal by mať možnosť hazardnú hru prerušiť, alebo v nej pokračovať.
27. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby hráč na webovej lokalite prevádzkovateľa hazardných hier nemohol:
- a) vložiť vklad vo výške presahujúcej limit pre peňažný vklad na uvedené obdobie;
 - b) zúčastňovať sa na hazardných hrách v prípade, keď na účte hráča nemá potrebné finančné prostriedky na pokrytie hry alebo stávky.
28. Členské štáty by nemali umožniť, aby prevádzkovateľ poskytoval hráčovi úver.
29. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby hráč na webovej lokalite prevádzkovateľa mohol:
- a) znížiť limit pre peňažný vklad, a to s okamžitým účinkom;
 - b) zvýšiť limit pre peňažný vklad. Príslušná žiadosť hráča by mala nadobudnúť účinnosť najmenej dvadsaťštyri hodín po jej podaní;
 - c) dočasne prerušiť hranie a požiadať o vyradenie na základe vlastného rozhodnutia.
30. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby prevádzkovateľ mal zavedené stratégie a postupy na uľahčenie interakcie s hráčmi vždy, keď ich správanie pri hraní hazardných hier naznačuje riziko vzniku ochorenia v dôsledku hazardného hráčstva.
31. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby prevádzkovateľ počas určeného obdobia viedol záznamy aspoň o vkladoch a výhrach hráča. Tieto záznamy by mali byť hráčovi na požiadanie prístupné.

VII. DOČASNÉ PRERUŠENIE HRANIA A VYRADENIE NA ZÁKLADE VLASTNÉHO ROZHODNUTIA HRÁČA

32. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby hráč mohol na webovej lokalite prevádzkovateľa kedykoľvek aktivovať funkciu dočasného prerušenia hrania alebo vyradenia na základe vlastného rozhodnutia, a to buď vo vzťahu ku konkrétnej službe online hazardných hier, alebo ku všetkým druhom takýchto služieb.

33. Členské štáty by mali stanoviť, že:
- dočasné prerušenie hry slúži na prerušenie hrania najmenej na dvadsať štyri hodín;
 - vyradenie na základe vlastného rozhodnutia hráča je u prevádzkovateľa možné na obdobie najmenej šesť mesiacov.
34. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby v prípade vyradenia na základe vlastného rozhodnutia hráča bol účet hráča zrušený.
35. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby bola opätovná registrácia hráča možná len na základe žiadosti hráča zaslanej v písomnej alebo elektronickej forme, a to v každom prípade až po uplynutí obdobia vyradenia na základe vlastného rozhodnutia hráča.
36. Členské štáty by mali mať zavedené pravidlá týkajúce sa žiadostí zainteresovaných tretích strán, aby prevádzkovateľ hráča z webovej lokality s hazardnými hrami vyradil.
37. Členské štáty sa vyzývajú, aby vytvorili národný register hráčov vyradených na základe vlastného rozhodnutia.
38. Keď sú už zriadené národné registre hráčov vyradených na základe vlastného rozhodnutia, členské štáty by mali prevádzkovateľom uľahčiť prístup do týchto registrov a zabezpečiť, aby prevádzkovatelia tieto registre pravidelne konzultovali s cieľom zabrániť hráčom vyradeným na základe vlastného rozhodnutia v ďalšom hraní hazardných hier.

VIII. KOMERČNÉ OZNÁMENIA

39. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby prevádzkovateľ, v mene ktorého bolo komerčné oznámenie vytvorené, bol jasne identifikovateľný.
40. Keď je to vhodné, členské štáty by mali zabezpečiť, aby komerčné oznámenia o službách online hazardných hier obsahovali praktické a transparentné informácie prinajmenšom o zdravotných rizikách, ktoré prináša problémové hranie.
41. Komerčné oznámenia by nemali:
- obsahovať nepodložené vyhlásenia o šanciach na výhru alebo zisk, ktoré môžu hráči od hazardných hier očakávať;
 - naznačovať, že výsledok možno ovplyvniť zručnosťou, ak to tak nie je;
 - vyvíjať tlak na ľudí, aby hrali hazardné hry, alebo znevažovať vyhýbanie sa hazardným hram, napríklad prostredníctvom načasovania, miesta alebo povahy komerčných oznámení;
 - prezentovať hazardné hry ako spoločensky príťažlivé alebo uvádzať vyjadrenia známych osobností alebo celebrit, z ktorých vyplýva, že hazardné hry prispievajú k spoločenskému úspechu;
 - naznačovať, že hazardné hry môžu byť riešením spoločenských, profesionálnych alebo osobných problémov;
 - naznačovať, že hazardné hry môžu byť alternatívou k zamestnanosti, riešením finančných problémov alebo formou finančnej investície.
42. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby sa na hry prezentované zadarmo používané v komerčných oznámeniach vzťahovali rovnaké pravidlá a technické podmienky ako na im zodpovedajúce spoplatnené hry.
43. Komerčné oznámenia by sa nemali zameriavať na zraniteľných hráčov, najmä zasielaním nevyžiadaných komerčných oznámení hráčom, ktoré boli z hrania hazardných hier vyradení na základe vlastného rozhodnutia alebo boli z poskytovania služieb online hazardných hier vyradení z dôvodu problémového hrania.
44. Členské štáty, ktoré povoľujú zasielanie nevyžiadaných komerčných oznámení elektronickou poštou, by mali zabezpečiť:
- aby takéto komerčné oznámenie bolo jasne a jednoznačne identifikovateľné;
 - aby prevádzkovateľ rešpektoval registre osôb, v ktorých sa môžu zaregistrovať fyzické osoby, ktoré si neželajú dostávať takéto komerčné oznámenia.
45. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby komerčné oznámenia zohľadňovali rizikový potenciál propagovaných služieb online hazardných hier.

IX. SPONZORSTVO

46. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby sponzorstvo zo strany prevádzkovateľov bolo transparentné a aby prevádzkovateľ bol jasne identifikovateľný ako sponzorujúca strana.
47. Sponzorstvo by nemalo nepriaznivo ovplyvňovať ani postihovať maloletých. Členské štáty sa vyzývajú, aby zabezpečili, že:
- sa nepovolí sponzorstvo podujatí určených pre maloletých alebo zameraných najmä nich;
 - propagačný materiál sponzorujúcej strany sa nebude využívať na predaj tovaru určeného pre maloletých alebo zameraného najmä nich.
48. Členské štáty by mali podnecovať sponzorované strany k tomu, aby si overili, či je predmetné sponzorstvo povolené v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi členského štátu, v ktorom by sa malo sponzorstvo realizovať.

X. VZDELÁVANIE A INFORMOVANOSŤ

49. Členské štáty sa vyzývajú, aby (v prípade potreby v spolupráci so spotrebiteľskými organizáciami a s prevádzkovateľmi) organizovali alebo podporovali pravidelné vzdelávacie kampane a kampane na zvyšovanie informovanosti verejnosti na účel zvýšenia informovanosti spotrebiteľov a zraniteľných skupín vrátane maloletých o online hazardných hrách.
50. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby prevádzkovatelia hazardných hier a regulačný orgán v tejto oblasti povinne informovali svojich zamestnancov, ktorých pracovná náplň súvisí s hazardnými hrami, o rizikách spojených s online hazardnými hrami. Zamestnanci, ktorí sú v priamom pracovnom kontakte s hráčmi, by mali byť vyškolení tak, aby chápali otázky problémového hráčstva a vedeli, ako na ne reagovať.

XI. DOHLED

51. Členské štáty sa vyzývajú, aby v rámci uplatňovania zásad stanovených v tomto odporúčaní určili príslušné regulačné orgány v oblasti hazardných hier na účel zabezpečenia a nezávislého monitorovania skutočného dosiahnutia súladu s vnútroštátnymi opatreniami, ktoré sa prijali na podporu zásad uvedených v tomto odporúčaní.

XII. PODÁVANIE SPRÁV

52. Členské štáty sa vyzývajú, aby v lehote do 19. januára 2016 oznámili Komisii všetky opatrenia prijaté podľa tohto odporúčania, aby Komisia mohla vyhodnotiť vykonávanie tohto odporúčania.
53. Členské štáty sa vyzývajú, aby na štatistické účely zhromažďovali spoľahlivé ročné údaje týkajúce sa:
- uplatniteľných ochranných opatrení, najmä počet účtov hráčov (založených a zrušených), počet hráčov vyradených na základe vlastného rozhodnutia, počet hráčov trpiacich ochorením v dôsledku hazardného hráčstva a počet sťažností podaných hráčmi;
 - komerčných oznámení podľa jednotlivých kategórií a typu porušenia zásad;

Členské štáty sa vyzývajú, aby Komisii oznámili tieto informácie po prvýkrát v lehote do 19. júla 2016.

54. Komisia by mala vyhodnotiť vykonávanie tohto odporúčania v lehote do 19. januára 2017.

V Bruseli 14. júla 2014

Za Komisiu
Michel BARNIER
podpredseda