

PRIPOROČILA

PRIPOROČILO KOMISIJE

z dne 14. julija 2014

o načelih za varstvo potrošnikov in igralcev spletnih storitev iger na srečo ter onemogočanje dostopa do spletnih iger na srečo za mladoletnike

(Besedilo velja za EGP)

(2014/478/EU)

EVROPSKA KOMISIJA –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije in zlasti člena 292 Pogodbe,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Komisija je leta 2011 organizirala javno posvetovanje o „Zeleni knjigi o spletnih igrah na srečo na notranjem trgu“ ⁽¹⁾. Poiskala je skupne cilje držav članic glede urejanja spletnih storitev iger na srečo in jim pomagala pri opredelitvi ključnih prednostnih področij za ukrepanje Unije.
- (2) V sporočilu „Celovitemu evropskemu okviru za spletne igre na srečo naproti“, sprejetem 23. oktobra 2012, ⁽²⁾ je Komisija predlagala vrsto ukrepov, s katerimi se je želela odzvati na zakonodajne, družbene in tehnične izzive spletnih iger na srečo. Komisija je predvsem napovedala, da bo predložila priporočila o varstvu potrošnikov na področju spletnih iger na srečo, vključno z varstvom mladoletnikov, in o odgovornih komercialnih sporočilih glede spletnih storitev iger na srečo. To priporočilo je oblikovano tako, da združuje oba predmeta urejanja in izboljšuje varstvo potrošnikov in igralcev ter mladoletnikom preprečuje dostop do spletnih iger na srečo. Cilj tega priporočila je zagotoviti, da bi igre na srečo ostale vir zabave, da bi bilo potrošnikom na voljo regulirano okolje iger na srečo ter da bi bili sprejeti ukrepi za preprečevanje nevarnosti finančne ali socialne škode, hkrati pa določiti ukrepe, ki so potrebni za onemogočanje dostopa do spletnih iger na srečo za mladoletnike.
- (3) Evropski parlament je v Resoluciji z dne 10. septembra 2013 o spletnih igrah na srečo na notranjem trgu ⁽³⁾ Komisijo pozval, naj razišče možnosti za interoperabilnost med nacionalnimi registri samoizključitev, poveča ozaveščenost o nevarnostih odvisnosti od iger na srečo in razmisli o uvedbi obveznega preverjanja identitete s strani tretje osebe. Zavzel se je tudi za to, da bi morali ponudniki spletnih iger na srečo na spletišču iger na srečo zagotoviti informacije o regulativnih organih in opozorilih za mladoletnike ter o uporabi samoomejitev. Poleg tega je Evropski parlament pozval k sprejetju skupnih načel za odgovorno komercialno sporočanje. Priporočil je, da bi morala komercialna sporočila vključevati jasna opozorila o posledicah kompulzivnega igranja na srečo in nevarnostih zasvojenosti z igrami na srečo. Komercialna sporočila ne bi smela biti prekomerna ali prikazana na vsebini, katere ciljna publika so zlasti mladoletniki oziroma pri kateri obstaja višje tveganje, da cilja na mladoletnike.
- (4) Evropski ekonomsko-socialni odbor je prav tako pozval Komisijo, naj ukrepa za izboljšanje varstva potrošnikov v zvezi s spletnimi igrami na srečo in za varstvo mladoletnikov ⁽⁴⁾.
- (5) Če ni usklajenosti na ravni Unije, države članice načeloma prosto določajo cilje svoje politike na področju iger na srečo in opredelijo zeleno raven zaščite zaradi varovanja zdravlja potrošnikov. Sodišče Evropske unije je zagotovilo splošne smernice za razlago temeljnih svoboščin notranjega trga na področju (spletnih) iger na srečo, ob

⁽¹⁾ COM(2011) 128 final.

⁽²⁾ COM(2012) 596 final.

⁽³⁾ P7_TA(2013)0348.

⁽⁴⁾ 2012/2322(INI).

upoštevanju posebne narave iger na srečo. Čeprav lahko države članice preprečijo ali omejijo čezmejno ponudbo spletnih storitev iger na srečo na podlagi ciljev v javnem interesu, ki jih želijo zaščititi, naj bi kljub temu dokazale primernost in nujnost zadevnega ukrepa. Države članice morajo dokazati, da se cilji v javnem interesu dosledno in sistematično izpolnjujejo. ⁽¹⁾

- (6) Sodišče Evropske unije je prav tako oblikovalo temeljne predpise o komercialnih sporočilih za storitve iger na srečo, zlasti za tiste, ki se zagotavljajo v monopolnih razmerah. Oglaševanje nosilca javnega monopola mora biti premišljeno in strogo omejeno na tisto, kar je nujno za usmerjanje potrošnikov v nadzorovana igralna omrežja. Takšno oglaševanje ne sme spodbujati naravne nagnjenosti potrošnikov k igranju iger na srečo s spodbujanjem njihove aktivne udeležbe, na primer z banaliziranjem iger na srečo oziroma s povečevanjem privlačnosti iger na srečo prek privlačnih oglasnih sporočil, ki poudarjajo možnost velikih dobitkov. Zlasti je treba razlikovati med strategijami nosilca monopola, ki so namenjene izključno obveščanju potencialnih kupcev o obstoju produktov in zagotavljanju rednega dostopa do iger na srečo z usmerjanjem igralcev v nadzorovane igralne okvire, ter tistimi, ki vabijo in spodbujajo aktivno udeležbo v tovrstnih igrah. ⁽²⁾
- (7) Varstvo potrošnikov in varovanje zdravja sta glavna cilja javnega interesa držav članic v okviru njihovih nacionalnih okvirov iger na srečo, ki obravnavajo preprečevanje problematičnega igranja na srečo ter varstvo mladoletnikov.
- (8) Pravila in politike, ki so jih države članice uvedle za doseganje ciljev v javnem interesu, se znatno razlikujejo. Ukrepanje na ravni Unije spodbuja države članice k zagotavljanju visoke ravni varstva po vsej Uniji, zlasti glede na tveganja v zvezi z igrami na srečo, ki vključujejo razvoj motenj, povezanih z igrami na srečo, ali drugih negativnih osebnih in družbenih posledic.
- (9) Namen tega priporočila je zaščititi zdravje potrošnikov in igralcev ter čim bolj zmanjšati morebitno gospodarsko škodo, ki je lahko posledica kompulzivnega ali prekomernega igranja na srečo. Zato priporoča načela za visoko raven varstva potrošnikov, igralcev in mladoletnikov glede spletnih storitev iger na srečo. Pri pripravi tega priporočila se je Komisija oprla na dobre prakse v državah članicah.
- (10) Spletne storitve iger na srečo so široko dostopne in ljudje jih pogosto uporabljajo. Spletne igre na srečo so storitve, katerih letni prihodek v EU je leta 2012 znašal 10,54 milijarde EUR. Tehnološki razvoj, večja razpoložljivost spleta in priročnost mobilnih tehnologij povečujejo dostopnost in rast spletnih iger na srečo. Toda če informacije niso dovolj jasne ali pregledne, lahko pride do sprejetja zgrešenih odločitev. Poleg tega spletni igralci iščejo konkurenčne možnosti igranja na srečo, kadar se jim zdi, da primanjkuje privlačnih ponudb.
- (11) Številni mediji prispevajo k izpostavljenosti komercialnim sporočilom v zvezi z igrami na srečo, na primer tiskani mediji, direktna pošta, avdiovizualni mediji in oglaševanje na prostem ter sponzorstvo. To lahko k igram na srečo pritegne ranljive skupine, na primer mladoletnike. Hkrati imajo lahko komercialna sporočila o spletnih storitvah iger na srečo pomembno vlogo pri usmerjanju potrošnikov k ponudbi, ki je bila odobrena in je nadzorovana, na primer z navedbo identitete ponudnika ter z razširjanjem pravih informacij o igrah na srečo, vključno s tveganji problematičnega igranja na srečo, in ustreznih opozoril.
- (12) Nekateri posamezniki, ki se ukvarjajo z igrami na srečo, imajo težave zaradi svojega vedenja, ki vpliva na osebno ali družinsko življenje, drugim pa patološko igranje na srečo močno škoduje. Ocenjuje se, da od 0,1 do 0,8 % splošne odrasle populacije trpi za motnjo, povezano z igrami na srečo, ter da dodatnih od 0,1 do 2,2 % izkazuje potencialno problematično razmerje do iger na srečo. ⁽³⁾ Zato je potreben preventiven pristop, da se bosta ponudba in promoviranje spletnih storitev iger na srečo izvajala na družbeno odgovoren način, zlasti da se zagotovi, da igre na srečo še naprej ostanejo razvedrilna in pristočasna dejavnost.
- (13) Mladoletniki so pogosto izpostavljeni igram na srečo, saj uporabljajo splet in mobilne aplikacije ter medije, ki prikazujejo oglase za igre na srečo, prav tako pa so izpostavljeni tudi oglaševanju iger na srečo na prostem. Spremljajo oziroma se udeležujejo tudi športnih tekmovanj, ki se sponzorirajo z igrami na srečo ali so nosilci oglasov s poudarkom na igrah na srečo. Zato je namen tega priporočila tudi preprečiti, da bi igre na srečo škodovale mladoletnikom ali jih izkoriščale.

⁽¹⁾ Zadevi C-186/11 in C-209/11 Stanleybet International, C-316/07 Stoss & Others ter navedena sodna praksa.

⁽²⁾ Zadeva C-347/09 Dickinger in Omer ter navedena sodna praksa.

⁽³⁾ Serija dokumentov politike ALICE-RAP: „Igre na srečo: dve plati iste medalje – razvedrilna dejavnost in problem javnega zdravja“ („Gambling: two sides of the same coin – recreational activity and public health problem“). ALICE-RAP je raziskovalni projekt, financiran v okviru sedmega okvirnega programa za raziskovanje in razvoj (www.alicerap.eu).

- (14) Ponudniki spletnih iger na srečo s sedežem v Uniji imajo vse pogosteje po več dovoljenj v več državah članicah, ki so izbrale ureditev iger na srečo, ki temelji na dovoljenjih. Tudi njim bi lahko koristil enotnejši pristop. Poleg tega lahko povečanje števila zahtev za skladnost povzroči nepotrebno podvajanje infrastrukture in stroškov, kar povzroča nepotrebno upravno obremenitev regulativnih organov.
- (15) Primerno je pozvati države članice, da pripravijo predpise, ki bi potrošnikom zagotovili informacije o spletnih igrah na srečo. Ta pravila bi morala preprečiti razvoj motenj, povezanih z igrami na srečo ter mladoletnikom preprečiti dostop do igralnic in odvracati potrošnike od ponudb, ki niso dovoljene in so zato potencialno škodljive.
- (16) Kjer je to primerno, načela iz tega priporočila ne bi smela biti naslovljena samo na ponudnike, temveč tudi na tretje osebe, vključno s tako imenovanimi „povezanimi družbami“, ki lahko v imenu ponudnika promovirajo spletne storitve iger na srečo.
- (17) Primerno je bolje obvestiti potrošnike in igralce o spletnih igrah na srečo, ki v skladu s pravom Unije niso dovoljene po pravu države članice, v kateri se spletna storitev iger na srečo sprejema, ter o ukrepanju zoper take storitve. V tem okviru države članice, ki ne dovolijo določenih spletnih storitev iger na srečo, ne bi smele dovoliti komercialnih sporočil za tako storitev.
- (18) Postopek registracije za odprte igralnega računa je namenjen izključno preverjanju identitete osebe in omogočanju sledenja vedenju igralca. Bistveno je, da je taka registracija oblikovana tako, da med drugim prepreči tudi, da bi potrošniki izpadli iz registracijskega postopka in zašli na spletišča iger na srečo, ki niso regulirana.
- (19) Medtem ko je bil ta postopek registracije uveden različno po državah članicah, včasih tudi z nespletnimi ali ročnimi koraki v postopku preverjanja, bi morale države članice zagotoviti možnost učinkovitega preverjanja identifikacijskih podatkov, da se omogoči zaključitev postopka registracije.
- (20) Pomembno je, da igralni računi postanejo stalni šele, ko so osebni podatki, ki so jih predložili igralci, potrjeni. Po priporočilih bi morale določbe igralcem omogočati uporabo začasnih računov, dokler njihov račun še ni stalen. Glede na njihovo naravo bi morali imeti začasni računi fiksno nominalno vrednost in igralci ne bi smeli imeti možnosti za dvig vložkov ali dobitkov.
- (21) Za zaščito igralcev in njihovih sredstev ter zagotovitev preglednosti bi morali biti vzpostavljeni postopki za preverjanje igralnih računov, ki niso bili dejavni v določenem obdobju, ter za zaprtje ali začasno zamrznitev igralnega računa. Poleg tega bi bilo treba, če je ugotovljeno, da je igralec mladoletnik, račun preklicati.
- (22) Kar zadeva informativna opozorila, bi morala biti igralcu med igranjem na voljo možnost uporabe merilca časa, ki naj bi se nahajal v njegovem vidnem polju.
- (23) V zvezi s podporo za igralce bi bilo treba poleg določitve omejitev višine vložkov igralcem zagotoviti dodatne zaščitne ukrepe, na primer možnost določitve omejitev višine stav ali izgub vložkov.
- (24) Da bi se preprečile motnje, povezane z igrami na srečo, bi morali imeti ponudnik možnost, da lahko v primeru zaskrbljujočih sprememb v vedenju pri igranju na srečo, odredi odmor ali ga izključi. Ponudnik bi moral v takih okoliščinah igralcu sporočiti svoje razloge in ga napotiti na službe za pomoč ali zdravljenje.
- (25) Ponudniki so pomembni sponzorji športnih moštev in prireditev v Evropi. Da bi izboljšali sledljivost sponzorstva ponudnikov spletnih storitev iger na srečo, bi morale biti zahteve po preglednosti in odgovornem izvajanju sponzorstva jasne. Jasnejše zahteve je treba določiti predvsem zato, da se prepreči, da bi sponzorstvo ponudnikov iger na srečo škodovalo mladoletnikom ali vplivalo nanje.
- (26) Prav tako je treba prispevati k ozaveščenosti o tveganjih, kot so goljufije, povezanih s pogosto obiskanimi spletišči, ki niso pod nikakršnim nadzorom iz Unije.

- (27) Za ustrezno zaščito ciljev v javnem interesu je potreben učinkovit nadzor. Države članice bi morale imenovati pristojne organe, določiti jasna navodila za ponudnike in zagotoviti lahko dostopne informacije za potrošnike, igralce in ranljive skupine, tudi mladoletnike.
- (28) Kodeksi ravnanja imajo lahko pomembno vlogo pri učinkovitem izvajanju in spremljanju načel o komercialnih sporočilih iz tega priporočila.
- (29) To priporočilo ne posega v Direktivo 2005/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁾ ter Direktivo Sveta 93/13/EGS ⁽²⁾.
- (30) Izvajanje načel, določenih v tem priporočilu, vključuje obdelavo osebnih podatkov. Zato se uporabljata Direktiva 95/46/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽³⁾ ter Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽⁴⁾.

SPREJELA NASLEDNJE PRIPOROČILO:

I. NAMEN

1. Državam članicam se priporoča, da dosežejo visoko raven varstva potrošnikov, igralcev in mladoletnikov s sprejetjem načel o spletnih storitvah iger na srečo in odgovornih komercialnih sporočilih o teh storitvah, da se zaščiti zdravje in čim bolj zmanjša gospodarska škoda, ki lahko nastane zaradi kompulzivnega ali prekomernega igranja na srečo.
2. To priporočilo ne posega v pravico držav članic, da urejajo področje iger na srečo.

II. OPREDELITVE POJMOV

3. V tem priporočilu se uporabljajo naslednje opredelitve pojmov:
 - (a) „spletna storitev iger na srečo“ pomeni vsako storitev, ki zadeva vložek denarne vrednosti v igrah na srečo, vključno s tistimi, za katere so potrebne določene spretnosti, kot so loterije, igralniške igre, igre pokra in stavne transakcije, ter ki se na kakršen koli način opravljajo na daljavo, prek elektronskih medijev ali katere koli druge tehnologije za omogočanje komunikacije in na posamezno zahtevo prejemnika storitev;
 - (b) „potrošnik“ pomeni vsako fizično osebo, ki deluje izven svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti;
 - (c) „igrallec“ pomeni vsako fizično osebo, ki ima pri ponudniku odprt igralni račun in se udeležuje spletnih storitev iger na srečo;
 - (d) „igralni račun“ pomeni račun, ki ga odpre igrallec in na katerem se beležijo vse transakcije s ponudnikom;
 - (e) „mladoletnik“ pomeni vsako osebo, ki je v skladu z najnižjo določeno starostjo v veljavnem nacionalnem pravu premlada za udeležbo v spletnih storitvah iger na srečo;
 - (f) „ponudnik“ pomeni vsako fizično ali pravno osebo, ki lahko opravlja spletne storitve iger na srečo, in kogar koli, ki deluje v ponudnikovem imenu ali po njegovem naročilu;

⁽¹⁾ Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah) (UL L 149, 11.6.2005, str. 22).

⁽²⁾ Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah (UL L 95, 21.4.1993, str. 29).

⁽³⁾ Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 95/46/ES z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (UL L 281, 23.11.1995, str. 31).

⁽⁴⁾ Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij (UL L 201, 31.7.2002, str. 37).

- (g) „komercialno sporočilo“ pomeni vsako obliko sporočanja, namenjenega neposredni ali posredni promociji blaga, storitev ali podobe ponudnika;
- (h) „sponzorstvo“ pomeni pogodbeno razmerje med ponudnikom in sponzorirano stranko, kateri ponudnik zagotavlja financiranje ali drugo podporo za vse športne ali umetniške prireditve, organizacije, moštva ali posameznike, da se s tem vzpostavi povezava med ponudnikovo podobo, blagovnimi znamkami ali izdelki in sponzorirano lastnino, v zameno za komercialna sporočila ali druge ugodnosti.

III. ZAHTEVANE INFORMACIJE

4. Naslednje informacije bi morale biti vidno prikazane na pristajalni strani spletišča ponudnika iger na srečo in dostopne z vseh strani spletišča:
 - (a) podatki o družbi ali drugo sredstvo, s katerim se zagotovi, da je ponudnik prepoznaven in dosegljiv, ki vključujejo:
 - (i) ime družbe;
 - (ii) kraj registracije;
 - (iii) elektronski naslov;
 - (b) napis „prepoved iger na srečo za mladoletnike“ s prikazano najnižjo starostjo, pod katero igranje iger na srečo ni dovoljeno;
 - (c) sporočilo „odgovorno igranje iger na srečo“, ki z največ enim klikom zagotavlja dostop do:
 - (i) informacij, da so igre na srečo lahko škodljive, če se jih ne nadzira;
 - (ii) informacij o podpornih ukrepih za igralce na spletišču;
 - (iii) samoocenitvenih testov, s katerimi igralci preverijo svoje vedenje pri igranju na srečo;
 - (d) povezave na vsaj eno organizacijo, ki zagotavlja informacije in pomoč v zvezi z motnjami, povezanimi z igrami na srečo.
5. Pogoji pogodbenega razmerja med ponudnikom in potrošnikom bi morali biti na voljo v jasni in čitljivi obliki. Morali bi:
 - (a) vsebovati vsaj informacije o časovnih okvirih in omejitvah glede dvigov z igralnega računa, vseh stroškov, ki se nanašajo na transakcije v zvezi z igralnim računom, ter povezavo na veljavne odstotke izplačila za vsako igro;
 - (b) biti sprejeti in potrjeni s strani potrošnika med postopkom registracije iz oddelka V;
 - (c) biti dostopni z elektronskimi sredstvi na takšen način, da potrošniku omogočajo, da jih shrani in ponovno priključuje, vse spremembe pa bi morale biti sporočene potrošniku.
6. Države članice bi morale zagotoviti, da so potrošniku na voljo informacije o pravilih o igrah in da so stave na voljo na spletišču ponudnika iger na srečo.
7. Države članice bi morale zagotoviti, da so na spletišču ponudnika iger na srečo prikazani podatki o regulativnem organu iger na srečo, s čimer ta dokazuje, da ima ustrezno dovoljenje.

IV. MLADOLETNIKI

8. Noben mladoletnik ne bi smel igrati na spletišču iger na srečo ali imeti odprt igralni račun.
9. Države članice bi morale zagotoviti, da ponudnik vzpostavi postopke za onemogočanje dostopa do iger na srečo za mladoletnike, vključno s preverjanjem starosti med registracijskim postopkom, navedenim v oddelku V.
10. Da bi mladoletnikom preprečile dostop do spletišč iger na srečo, bi morale države članice spodbujati prikaz povezav na programe starševskega nadzora na teh spletiščih.

11. Države članice bi morale zagotoviti, da komercialna sporočila za spletne igre na srečo ne bi škodovale mladostnikom ali jih spodbujale, da bi igre na srečo dojemali kot običajen del svojih prostočasnih dejavnosti.
12. Komercialna sporočila morajo biti jasno označena s sporočilom „prepoved iger na srečo za mladoletnike“, skupaj z najnižjo starostjo, pod katero igranje iger na srečo ni dovoljeno.
13. Države članice bi morale zagotavljati, da se komercialna sporočila ne razširjajo, razkazujejo ali spodbujajo:
 - (a) v medijih ali ob oddajah, ko se pričakuje, da bodo glavno občinstvo mladoletniki;
 - (b) na spletiščih, ki jih obiskujejo predvsem mladoletniki;
 - (c) v neposredni bližini krajev, na katerih mladoletniki običajno preživljajo svoj čas in naj bi po pričakovanjih pomenili glavno občinstvo, to pa vključuje vsaj šole.
14. Komercialna sporočila ne bi smela:
 - (a) izkoriščati neizkušenosti ali pomanjkanja znanja mladoletnikov;
 - (b) uporabljati slik mladoletnikov oziroma mladih oseb ali kampanj, ki so privlačne predvsem za mladoletnike;
 - (c) pritegovati mladoletnikov ali mladih z odražanjem kulture mladih ali povezave s tovrstno kulturo;
 - (d) namigovati na to, da igranje iger na srečo označuje prehod mladostnika v odraslo dobo.

V. REGISTRACIJA IGRALCA IN RAČUN

15. Države članice bi morale zagotoviti, da je osebi dovoljena udeležba v spletnih storitvah iger na srečo le, če se registrira kot igralec in ima pri ponudniku odprt račun.
16. Med postopkom registracije bi se morale zahtevati naslednje informacije, da se odpre igralni račun:
 - (a) ime;
 - (b) naslov;
 - (c) datum rojstva;
 - (d) elektronski naslov ali številka mobilnega telefona.
17. Predložena elektronski naslov ali številko mobilnega telefona bi moral potrditi igralec ali ju preveriti ponudnik. Omogočati bi morala neposreden in učinkovit stik med ponudnikom in igralcem.
18. Osebnne podatke igralca bi bilo treba preveriti. Kadar neposredno elektronsko preverjanje ni mogoče ali ni vzpostavljeno, so države članice pozvane, da olajšajo dostop do nacionalnih registrov, podatkovnih baz in drugih uradnih dokumentov, na podlagi katerih bi morali ponudniki preveriti osebne podatke.
19. Države članice bi morale zagotoviti, da se postopek registracije za odprtje igralnega računa, tudi začasnega, prekliče, kadar ni mogoče uspešno preveriti osebnih podatkov ali starosti osebe.
20. Države članice so pozvane, da sprejmejo elektronske identifikacijske sisteme za postopek registracije;
21. Države članice bi morale zagotoviti, da:
 - (a) registracijski postopek omogoča zaključitev preverjanja osebnih podatkov v razumnem roku in ni po nepotrebnem obremenjujoč za potrošnike ali ponudnike;
 - (b) registracijski sistemi omogočajo alternativne metode za preverjanje identifikacije, zlasti če potrošnik nima nacionalne identifikacijske številke te države članice, kadar se ta zahteva, ali v primeru začasne nedostopnosti podatkovnih baz.

22. Države članice bi morale zagotoviti, da imajo igralci:
- (a) dostop do začasnega računa pri ponudniku, pri katerem je odprt račun, dokler preverjanje identitete ni uspešno zaključeno;
 - (b) edinstveno identifikacijsko uporabniško ime in geslo ali drug način za nadzor dostopa pri ponudniku, pri katerem je odprt račun.
23. Države članice bi morale določiti predpise, s katerimi bi:
- (a) zagotovile, da so sredstva igralcev zaščiteni in se lahko izplačajo le igralcu ter so ločena od lastnih sredstev ponudnika;
 - (b) preprečile dogovarjanje med igralci in denarna nakazila med njimi, tudi s pravili glede preklica nakazil ali izte-rjave sredstev iz igralnih računov ob odkritju nedovoljenega dogovarjanja ali goljufij.

VI. DEJAVNOSTI IN PODPORA IGRALCEV

24. Države članice bi morale zagotoviti, da lahko igralec v postopku registracije na spletišču ponudnika iger na srečo avtomatično določi denarne omejitve vložkov ter časovne omejitve.
25. Države članice bi morale zagotoviti, da lahko igralec na spletišču ponudnika iger na srečo vedno dostopa do:
- (a) stanja na igralnem računu;
 - (b) podpore za igralce v zvezi z odgovornim igranjem na srečo prek spletnih obrazcev ali osebnega stika, vključno vsaj s klepetom v živo ali po telefonu;
 - (c) telefonskih števil za pomoč v stiski ter organizacij, ki zagotavljajo informacije in pomoč, kakor je navedeno v točki 4(d).
26. Države članice bi morale zagotoviti, da lahko igralec na spletni strani ponudnika redno prejema informativna opozorila o dobitkih in izgubah med igro ali stavo ter o tem, kako dolgo že igra. Igralec bi moral potrditi informativno opozorilo in imeti možnost, da preneha ali nadaljuje igro na srečo.
27. Države članice bi morale zagotoviti, da na spletišču ponudnika iger na srečo igralec:
- (a) ne more prenesti vložka, višjega od omejitve denarnega vložka za določeno obdobje;
 - (b) se ne more udeleževati iger na srečo, če na igralnem računu nima potrebnih sredstev za kritje iger ali stav.
28. Države članice ne bi smele dovoliti, da ponudnik igralcu odobri posojilo.
29. Države članice bi morale zagotoviti, da lahko igralec na spletišču ponudnika iger na srečo:
- (a) zmanjša omejitev vložka, kar začne veljati takoj;
 - (b) poveča omejitev vložka. Zahteva bi morala začeti veljati šele vsaj štiriindvajset ur po igralčevi zahtevi;
 - (c) vzame odmor in se samoizključi.
30. Države članice bi morale zagotoviti, da ponudnik izvaja politike in postopke, ki podpirajo interakcijo z igralci, kadar njihovo vedenje pri igranju na srečo kaže na tveganje za razvoj motenj, povezanih z igrami na srečo.
31. Države članice bi morale zagotoviti, da ponudnik za določeno obdobje hrani vsaj evidenco vložkov in dobitkov igralca. Ti bi morali biti na voljo na zahtevo igralca.

VII. ODMOR IN SAMOIZKLJUČITEV

32. Države članice bi morale zagotoviti, da lahko igralec na spletišču ponudnika kadar koli aktivira odmor ali samoizključitev iz določene spletne storitve iger na srečo ali iz vseh vrst spletnih storitev iger na srečo.

33. Države članice bi morale določiti, da:
 - (a) se z odmorom igranje na srečo začasno prekine za vsaj štiriindvajset ur;
 - (b) je samoizključitev pri ponudniku mogoča za obdobje, ki ni krajše od šestih mesecev.
34. Države članice bi morale zagotoviti, da se v primeru samoizključitve igralni račun zapre.
35. Države članice bi morale zagotoviti, da je ponovna registracija igralca mogoča le na zahtevo igralca, v pisni ali elektronski obliki ter v vsakem primeru le po preteku obdobja samoizključitve.
36. Države članice bi morale imeti pravila glede zahtev zainteresiranih tretjih oseb, naslovljenih na ponudnika, za izključitev igralca iz spletišča iger na srečo.
37. Države članice so pozvane, da vzpostavijo nacionalni register samoizključenih igralcev.
38. Države članice, ki vzpostavijo nacionalne registre samoizključenih igralcev, bi morale omogočiti dostop ponudnikov do njih in zagotoviti, da ponudniki redno pregledujejo te registre, s čimer bi se preprečilo, da bi samoizključeni igralci še naprej imeli dostop do iger na srečo.

VIII. KOMERCIALNA SPOROČILA

39. Države članice bi morale zagotoviti, da je ponudnik, v imenu katerega je komercialno sporočilo narejeno, jasno prepoznaven.
40. Kadar je to primerno, bi morale države članice zagotoviti, da komercialna sporočila o spletnih storitvah iger na srečo praktično in pregledno obveščajo o tveganju problematičnega igranja na srečo.
41. Komercialna sporočila ne bi smela:
 - (a) podajati neutemeljenih trditev o možnostih za zmago ali dobiček, ki ga lahko igralci pričakujejo od iger na srečo;
 - (b) namigovati, da lahko spretnosti vplivajo na rezultat igre, če to ni res;
 - (c) izvajati pritiska k igranju iger na srečo ali omalovaževati vzdržnosti od igranja iger na srečo s časom oziroma krajem objave ali vrsto komercialnega sporočila;
 - (d) prikazovati iger na srečo kot družbeno privlačnih ali vsebovati podpore znanih osebnosti ali zvezdnikov, ki bi namigovala, da igre na srečo prispevajo k socialni uspešnosti;
 - (e) namigovati, da lahko igre na srečo rešijo kakršne koli socialne, poklicne ali osebne težave;
 - (f) namigovati, da so lahko igre na srečo alternativa zaposlitvi, rešitev za finančne težave ali način finančne naložbe.
42. Države članice bi morale zagotoviti, da za igre, ki se lahko igrajo za zabavo in se uporabljajo v komercialnih sporočilih, veljajo ista pravila in tehnični pogoji kot pri ustreznih plačljivih igrah.
43. Komercialna sporočila ne bi smela ciljati predvsem na ranljive udeležence, zlasti z izkoriščanjem neželenih komercialnih sporočil, naslovljenih na igralce, ki so se samoizključili iz iger na srečo ali so bili izključeni iz dostopa do spletnih storitev iger na srečo zaradi problematičnega igranja na srečo;
44. Države članice, ki dovolijo neželena komercialna sporočila po elektronski pošti, bi morale zagotoviti:
 - (a) da je tako komercialno sporočilo jasno in nedvoumno prepoznavno;
 - (b) da ponudnik spoštuje zavrnilne sezname, pri katerih se lahko registrirajo fizične osebe, ki ne želijo prejemati tovrstnih reklamnih sporočil.
45. Države članice bi morale zagotoviti, da komercialna sporočila upoštevajo potencialno tveganje spletnih storitev iger na srečo, ki jih promovirajo.

IX. SPONZORSTVO

46. Države članice bi morale zagotoviti, da je sponzorstvo s strani ponudnikov pregledno in da je ponudnik jasno prepoznaven kot stranka, ki sponzorira.
47. Sponzorstvo ne bi smelo škodovati mladoletnikom ali nanje negativno vplivati. Države članice so pozvane, da:
- (a) ne dovolijo sponzoriranja dogodkov, ustvarjenih ali pretežno namenjenih za mladoletnike;
 - (b) se promocijsko gradivo sponzorja ne uporablja pri trženju blagovnih znamk, ustvarjenih ali pretežno namenjenih za mladoletnike.
48. Države članice bi morale sponzorirane stranke spodbujati, da preverijo, ali je sponzoriranje dovoljeno v skladu z nacionalnim pravom države članice, v kateri naj bi veljalo sponzorstvo.

X. IZOBRAŽEVANJE IN OZAVEŠČANJE

49. Države članice so pozvane, da, kadar je primerno, skupaj z organizacijami za varstvo potrošnikov in ponudniki organizirajo ali spodbujajo redno izobraževanje in kampanje ozaveščanja za izboljšanje ozaveščenosti potrošnikov in ranljivih skupin, tudi mladoletnikov, o spletnih igrah na srečo.
50. Države članice bi morale zagotoviti, da bi morali ponudniki in regulativni organi za igre na srečo svoje zaposlene, ki se ukvarjajo z dejavnostmi v zvezi z igrami na srečo, seznaniti s tveganji, povezanimi s spletnimi igrami na srečo. Zaposleni, ki so v neposrednem stiku z igralci, bi morali biti usposobljeni za razumevanje problematičnega igranja na srečo in vedeti, kako naj se nanje odzovejo.

XI. NADZOR

51. Države članice so pozvane, naj določijo pristojne regulativne organe za igre na srečo z uporabo načel, določenih v tem priporočilu, za zagotavljanje in neodvisno spremljanje dejanske skladnosti z nacionalnimi ukrepi, sprejetimi v podporo načel iz tega priporočila.

XII. POROČANJE

52. Države članice so pozvane, da Komisijo do 19. januarja 2016 obvestijo o vseh ukrepih, sprejetih v skladu s tem priporočilom, da bi Komisija lahko ocenila izvajanje tega priporočila.
53. Države članice so pozvane, naj v statistične namene zberejo zanesljive letne podatke o:
- (a) veljavnih zaščitnih ukrepih, zlasti o številu (odprtih in zaprtih) igralnih računov, številu samoizključenih igralcev, igralcih, ki imajo motnje, povezane z igrami na srečo, in pritožbah igralcev;
 - (b) komercialnih sporočilih po kategoriji in vrsti kršitve načel;
- Države članice so pozvane, da sporočijo te informacije Komisiji, prvič do 19. julija 2016.
54. Komisija bi morala oceniti izvajanje priporočila do 19. januarja 2017.

V Bruslju, 14. julija 2014

Za Komisijo
Michel BARNIER
Podpredsednik