

ZALECENIA

ZALECENIE KOMISJI

z dnia 14 lipca 2014 r.

**w sprawie zasad ochrony konsumentów i graczy korzystających z usług hazardowych *online*
i w sprawie ochrony nieletnich przed grami hazardowymi *online***

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

(2014/478/UE)

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 292,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W 2011 r. Komisja przeprowadziła konsultacje społeczne dotyczące swojej zielonej księgi w sprawie gier hazardowych oferowanych w internecie w obrębie rynku wewnętrznego ⁽¹⁾. Określono w niej wspólne cele państw członkowskich w odniesieniu do regulowania usług hazardowych *online* i przyczyniono się do zidentyfikowania kluczowych obszarów priorytetowych dla działań UE.
- (2) W swoim komunikacie „W stronę kompleksowych europejskich ram dla hazardu *online*” ⁽²⁾ przyjętym w dniu 23 października 2012 r. Komisja zaproponowała szereg działań, które miałyby być reakcją na wyzwania regulacyjne, społeczne i techniczne związane z grami hazardowymi *online*. W szczególności Komisja zapowiedziała, że przedstawi zalecenia w sprawie ochrony konsumentów w dziedzinie usług hazardowych *online*, w tym ochrony nieletnich, a także w sprawie odpowiedzialnych informacji handlowych w odniesieniu do usług hazardowych *online*. Niniejsze zalecenie ma w zamierzeniu połączyć te dwie kwestie oraz zwiększyć ochronę konsumentów i graczy oraz chronić nieletnich przed grami hazardowymi *online*. Celem niniejszego zalecenia jest zagwarantowanie, aby gry hazardowe nadal były źródłem rozrywki, aby konsumentom zapewniono bezpieczne otoczenie hazardowe oraz aby wdrożono środki umożliwiające przeciwdziałanie ryzyku szkód finansowych i społecznych, a równocześnie ustanowienie działania niezbędnego do ochrony nieletnich przed grami hazardowymi *online*.
- (3) W swojej rezolucji z dnia 10 września 2013 r. w sprawie gier hazardowych oferowanych w internecie w obrębie rynku wewnętrznego Parlament Europejski ⁽³⁾ wezwał Komisję do zbadania możliwości interoperacyjności krajowych rejestrów samowykluczenia, do zwiększenia świadomości zagrożeń związanych z uzależnieniem od gier hazardowych oraz do uwzględnienia obowiązkowych kontroli tożsamości stron trzecich. W rezolucji tej wzywa się również podmioty oferujące gry hazardowe *online* do obowiązkowego umieszczania na stronach internetowych oferujących gry hazardowe informacji o organach regulacyjnych oraz ostrzeżeń dla nieletnich i informacji o korzystaniu z samowykluczenia. Ponadto Parlament Europejski wezwał do opracowania wspólnych zasad formułowania odpowiedzialnych informacji handlowych. Zalecił, aby informacje handlowe zawierały wyraźne ostrzeżenia o konsekwencjach uzależnienia od hazardu i zagrożeniach z tym związanych. Informacje handlowe nie powinny być nadmierne ani eksponowane w treściach skierowanych konkretnie do nieletnich lub tam, gdzie istnieje wyższe ryzyko dotarcia do nieletnich.
- (4) Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny również zaapelował do Komisji o podjęcie interwencji mającej doprowadzić do zwiększenia ochrony konsumentów w związku z grami hazardowymi *online* oraz do ochrony nieletnich ⁽⁴⁾.
- (5) Z powodu braku harmonizacji na poziomie Unii państwa członkowskie co do zasady mają swobodę ustanawiania celów swojej polityki dotyczącej gier losowych i definiowania oczekiwanego poziomu ochrony w celu ochrony zdrowia konsumentów. Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej zapewnił ogólne wytyczne dotyczące interpretowania podstawowych wolności na rynku wewnętrznym w obszarze gier hazardowych (*online*), mając na uwadze specyficzny charakter działalności hazardowej. Chociaż państwa członkowskie mogą ograniczyć transgraniczne świadczenie usług hazardowych *online*, kierując się celami w zakresie interesu publicznego, który chcą chronić,

⁽¹⁾ COM(2011) 128 final.

⁽²⁾ COM(2012) 596 final.

⁽³⁾ P7_TA(2013)0348.

⁽⁴⁾ 2012/2322(INI).

mimo wszystko powinny wykazać przydatność danego środka i konieczność jego zastosowania. Państwa członkowskie mają obowiązek wykazania, że do osiągnięcia celów w zakresie interesu publicznego dąży się w sposób konsekwentny i systematyczny ⁽¹⁾.

- (6) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej ustanowił również podstawowe zasady regulujące informacje handlowe dotyczące usług hazardowych, w szczególności tych świadczonych w warunkach monopolistycznych. Działalność reklamowa, którą może prowadzić posiadacz monopolu państwowego, powinna być współmierna i ściśle ograniczona do tego, co jest konieczne, aby kierować konsumentów ku kontrolowanym sieciom oferującym gry. Taka działalność reklamowa nie może mieć na celu wzmacniania naturalnej skłonności konsumentów do gry poprzez stymulację ich czynnego w niej udziału, na przykład poprzez banalizację gry lub poprzez zwiększenie atrakcyjności gry za pomocą zachęcających haseł reklamowych prezentujących perspektywę znacznych wygranych. W szczególności należy rozróżnić strategie posiadacza monopolu, mające na celu jedynie poinformowanie potencjalnych klientów o istnieniu produktu i służące zapewnieniu regularnego dostępu do gier losowych poprzez skierowanie graczy do kontrolowanego obiegu, i strategie, w których zachęca się do aktywnego uczestnictwa w takich grach ⁽²⁾.
- (7) Ochrona konsumentów i zdrowia to główne cele państw członkowskich w zakresie interesu publicznego w kontekście ich krajowych ram dotyczących gier hazardowych, w których porusza się kwestie zapobiegania problematycznym zachowaniom hazardowym i ochrony nieletnich.
- (8) Zasady i rozwiązania z zakresu polityki wprowadzone przez państwa członkowskie w dążeniu do realizacji celów w zakresie interesu publicznego są bardzo zróżnicowane. Działania na poziomie Unii zachęcają państwa członkowskie do zapewnienia wysokiego poziomu ochrony w całej Unii, w szczególności w świetle zagrożeń powiązanych z hazardem obejmujących zaburzenia związane z uprawianiem hazardu lub inne negatywne konsekwencje osobiste i społeczne.
- (9) Celem niniejszego zalecenia jest ochrona zdrowia konsumentów i graczy, a tym samym zmniejszenie ewentualnych szkód gospodarczych, które mogą wynikać z uzależnienia od hazardu lub jego nadużywania. Mając to na względzie, w niniejszym dokumencie zaleca się zasady dotyczące wysokiego poziomu ochrony konsumentów, graczy i nieletnich, w odniesieniu do usług hazardowych *online*. Przygotowując niniejsze zalecenie, Komisja czerpała z dobrych praktyk stosowanych w państwach członkowskich.
- (10) Usługi hazardowe *online* są powszechnie oferowane i wykorzystywane. Gry hazardowe *online* stanowią działalność usługową, z której roczne dochody w UE wyniosły w 2012 r. 10,54 mld EUR. Rozwój technologiczny, zwiększenie dostępności internetu i wygoda technologii mobilnych sprzyjają zwiększaniu dostępności i rozwojowi gier hazardowych *online*. Niemniej jednak użytkownicy mogą dokonywać pewnych wyborów na podstawie wprowadzających w błąd informacji, gdy informacje te nie są wystarczająco jasne i przejrzyste. Ponadto gracze korzystający z gier hazardowych *online* poszukują konkurencyjnych ofert hazardowych, gdy tylko dostrzegą brak atrakcyjnych ofert.
- (11) Istnieje wiele różnych mediów przyczyniających się do narażenia odbiorców na kontakt z informacjami handlowymi dotyczącymi gier hazardowych, np. media drukowane, przesyłki reklamowe, media audiowizualne i reklamy zewnętrzne, a także sponsorowanie. Mogą one wywoływać skutek, jakim jest przyciąganie do hazardu słabszych grup społecznych, takich jak nieletni. Jednocześnie informacje handlowe dotyczące usług hazardowych *online* mogą odegrać ważną rolę we wskazywaniu konsumentom oferty, która uzyskała zezwolenie i jest nadzorowana, na przykład przez pokazywanie tożsamości podmiotu oferującego gry hazardowe i przekazywanie prawidłowych informacji o grach hazardowych, w tym o zagrożeniu problematycznymi zachowaniami hazardowymi, a także przez przekazywanie odpowiednich ostrzeżeń.
- (12) Zachowanie niektórych osób korzystających z gier hazardowych prowadzi do problemów o nasileniu wpływającym na daną osobę lub jej rodzinę, a inni w wyniku patologicznego uprawiania hazardu ponoszą poważne szkody. Szacuje się, że w przypadku około 0,1–0,8 % ogólnej populacji dorosłych występuje jakiś rodzaj zaburzenia związanego z uprawianiem hazardu, a dodatkowe 0,1–2,2 % wykazuje potencjalnie problematyczne zaangażowanie w gry hazardowe ⁽³⁾. W związku z tym w odniesieniu do usług hazardowych *online* niezbędne jest podejście zapobiegawcze, tak aby były one oferowane i promowane w społecznie odpowiedzialny sposób, w szczególności aby pozostały aktywnością rekreacyjną i wypoczynkową.
- (13) Narażenie nieletnich na gry hazardowe występuje często podczas korzystania z internetu i aplikacji mobilnych oraz mediów prezentujących reklamy dotyczące gier hazardowych, a także ze strony informacji przekazywanych w reklamach gier hazardowych prezentowanych na zewnątrz. Osoby takie oglądają również zawody sportowe sponsorowane przez podmioty zainteresowane reklamowaniem gier hazardowych lub zawierające reklamy koncentrujące się na grach hazardowych bądź biorą udział w takich zawodach. W związku z tym w niniejszym zaleceniu dąży się również do zapobieżenia szkodom ponoszonym przez nieletnich lub wykorzystywaniu nieletnich w wyniku korzystania z gier hazardowych.

⁽¹⁾ Sprawy C-186/11 i C-209/11 Stanleybet International, C-316/07 Stoss i in. oraz przywołane orzecznictwo.

⁽²⁾ Sprawa C-347/09 Dickinger i Omer oraz przywołane orzecznictwo.

⁽³⁾ Seria dokumentów z zakresu polityki ALICE-RAP: *Gambling: two sides of the same coin — recreational activity and public health problem*. ALICE-RAP jest projektem badawczym finansowanym ze środków siódmego programu ramowego w zakresie badań i rozwoju (www.alicerap.eu).

- (14) Podmioty oferujące gry hazardowe *online* z siedzibą w Unii coraz częściej posiadają licencje na działalność w kilku państwach członkowskich, które w celu regulacji gier hazardowych wybrały systemy oparte na licencjach. Podmioty te mogłyby czerpać korzyści z bardziej ujednoliconego wspólnego podejścia. Ponadto powielanie wymogów dotyczących zgodności może powodować niepotrzebne duplikowanie infrastruktury i kosztów, co powoduje niepotrzebne obciążenie administracyjne dla organów regulacyjnych.
- (15) Należy zachęcać państwa członkowskie do zaproponowania zasad dotyczących przekazywania konsumentom informacji o grach hazardowych *online*. Zasady takie powinny zapobiegać rozwijaniu się zaburzeń związanych z uprawianiem hazardu, chronić nieletnich przed uzyskiwaniem dostępu do obiektów oferujących gry hazardowe i zniechęcać konsumentów do korzystania z ofert, które nie uzyskały zezwolenia i w związku z tym są potencjalnie szkodliwe.
- (16) W stosownych przypadkach zasady zawarte w niniejszym zaleceniu powinny być adresowane nie tylko do podmiotów oferujących gry hazardowe, lecz również do stron trzecich, w tym tak zwanych „podmiotów powiązanych”, które mogą promować usługi hazardowe *online* w imieniu podmiotu oferującego gry hazardowe.
- (17) Należy lepiej informować konsumentów i graczy o usługach hazardowych *online*, które — w zgodzie z prawem unijnym — nie uzyskały zezwolenia na mocy przepisów prawnych państwa członkowskiego, w którym dana usługa hazardowa jest dostępna *online*, a także przeciwdziałać świadczeniu usług bez zezwolenia. W tych ramach państwo członkowskie, które nie zezwala na świadczenie danej usługi hazardowej *online*, nie powinno zezwalać na rozpowszechnianie informacji handlowych w odniesieniu do takiej usługi.
- (18) Proces rejestracji w celu utworzenia konta gracza służy weryfikacji tożsamości danej osoby i umożliwieniu śledzenia zachowań gracza. Niezbędne jest, aby taka procedura rejestracji zapobiegała rezygnacji konsumentów z procesu rejestracji i wykorzystywaniu nieuregulowanych stron internetowych oferujących gry hazardowe.
- (19) Podczas gdy proces rejestracji został wprowadzony na różne sposoby w różnych państwach członkowskich i niekiedy obejmuje etapy *offline* i etapy ręczne w ramach procesu weryfikacji, państwa członkowskie powinny zadbać, by dane identyfikacyjne mogły być skutecznie sprawdzane w celu ułatwienia zakończenia procesu rejestracji.
- (20) Ważne jest, aby konto gracza uzyskiwało nieokreślony okres ważności tylko wtedy, gdy podawane przez graczy dane dotyczące tożsamości zostaną potwierdzone. Zanim konto stanie się kontem stałym, pożądane jest, aby gracz posiadał możliwość korzystania z kont tymczasowych. Zgodnie z charakterem kont tymczasowych, powinny one być przeznaczone na określoną kwotę nominalną, a gracz nie powinien mieć możliwości wypłacenia depozytów ani wygranych.
- (21) W celu ochrony graczy i ich środków finansowych, a także zapewnienia przejrzystości powinny istnieć procedury weryfikacji kont graczy, które nie były aktywne przez określony czas, oraz zamykania i zawieszania kont użytkowników. Ponadto w przypadku gdy okaże się, że dana osoba jest nieletnia, konto takiego gracza powinno być usuwane.
- (22) W odniesieniu do powiadomień — tam, gdzie to możliwe — gracz powinien mieć możliwość wyświetlenia licznika czasu w trakcie sesji hazardowej.
- (23) W odniesieniu do wsparcia graczy poza ustawieniem limitów depozytów można zapewnić graczom dodatkowe środki ochrony, takie jak możliwość ustawienia limitów zakładów lub strat.
- (24) Aby zapobiec wystąpieniu zaburzeń związanych z hazardem, podmiot oferujący gry hazardowe powinien mieć również możliwość zasugerowania graczowi zrobienia sobie przerwy lub wykluczenia gracza w razie zaobserwowania niepokojących zmian w zachowaniu w trakcie gry. W takich okolicznościach podmiot oferujący gry hazardowe powinien poinformować gracza o przyczynach takiej decyzji i wskazać graczowi możliwości uzyskania wsparcia lub podjęcia leczenia.
- (25) Podmioty oferujące gry hazardowe to istotni sponsorzy drużyn i wydarzeń sportowych w Europie. Aby zwiększyć odpowiedzialność sponsorowania drużyn i wydarzeń przez usługodawców oferujących gry hazardowe *online*, w wymogach należy zawrzeć jasny komunikat, że sponsorowanie powinno być przejrzyste i prowadzone w odpowiedzialny sposób. W szczególności należy ustanowić jaśniejsze wymogi, zapobiegające niekorzystnemu wpływowi sponsorowania przez podmioty oferujące gry hazardowe na nieletnich.
- (26) Niezbędne jest uświadamianie w zakresie zagrożeń związanych z większością stron internetowych z grami hazardowymi, takich jak oszustwo, które są poza jakąkolwiek formą kontroli na poziomie Unii Europejskiej.

- (27) Skuteczny nadzór jest niezbędny, aby właściwie chronić cele w zakresie interesu publicznego. Państwa członkowskie powinny wyznaczyć właściwe organy, określić jasne wytyczne dla podmiotów oferujących gry hazardowe i zapewnić łatwo dostępne informacje dla konsumentów, graczy i słabszych grup społecznych, w tym nieletnich.
- (28) Kodeksy postępowania mogą odegrać ważną rolę w skutecznym stosowaniu i monitorowaniu zasad zawartych w niniejszym zaleceniu dotyczących informacji handlowych.
- (29) Niniejsze zalecenie nie koliduje z przepisami dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady ⁽¹⁾ oraz dyrektywy Rady 93/13/EWG ⁽²⁾.
- (30) Zastosowanie zasad określonych w niniejszym zaleceniu powoduje konieczność przetwarzania danych osobowych. W związku z tym zastosowanie mają dyrektywa 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady ⁽³⁾ oraz dyrektywa 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady ⁽⁴⁾,

PRZYJMUJE NINIEJSZE ZALECENIE:

I. CEL

- 1. Zaleca się, aby państwa członkowskie osiągnęły wysoki poziom ochrony konsumentów, graczy i nieletnich przez przyjęcie zasad dotyczących usług hazardowych *online* oraz odpowiedzialnych informacji handlowych dotyczących tych usług w celu ochrony zdrowia oraz minimalizacji ostatecznych konsekwencji gospodarczych, które mogą wynikać z nałogowego lub nadmiernego uprawiania hazardu.
- 2. Niniejsze zalecenie nie ogranicza prawa państw członkowskich do uregulowania usług hazardowych.

II. DEFINICJE

- 3. Do celów niniejszego zalecenia stosuje się następujące definicje:
 - a) „usługa hazardowa *online*” oznacza dowolną usługę, która obejmuje obstawienie zakładu o wartości pieniężnej w grach losowych, w tym takich, w których niezbędne są pewne umiejętności, jak loterie, gry kasynowe, poker i zakłady sportowe, urządzanych w dowolny sposób na odległość, elektronicznie lub za pomocą dowolnej innej technologii ułatwiającej komunikację oraz na indywidualne życzenie odbiorcy usług;
 - b) „konsument” oznacza dowolną osobę fizyczną, która działa poza ramami swojej branży, działalności, rzemiosła lub zawodu;
 - c) „gracz” oznacza dowolną osobę fizyczną, która posiada konto gracza na stronie internetowej podmiotu oferującego gry hazardowe i korzysta z usług hazardowych *online*;
 - d) „konto gracza” oznacza konto otwarte przez gracza, na którym rejestrowane są wszystkie transakcje zawierane z podmiotem oferującym gry hazardowe;
 - e) „nieletni” oznacza osobę, która nie przekroczyła minimalnego wieku, ustalonego zgodnie z obowiązującym prawem krajowym do celów korzystania z usług hazardowych *online*;
 - f) „podmiot oferujący gry hazardowe” oznacza osobę fizyczną lub prawną, która jest uprawniona do świadczenia usługi hazardowej *online*, oraz osobę fizyczną lub prawną działającą w imieniu lub na rzecz takiej osoby;

⁽¹⁾ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22).

⁽²⁾ Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U. L 95 z 21.4.1993, s. 29).

⁽³⁾ Dyrektywa 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych (Dz.U. L 281 z 23.11.1995, s. 31).

⁽⁴⁾ Dyrektywa 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 lipca 2002 r. dotycząca przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej (Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37).

- g) „informacja handlowa” oznacza dowolną formę komunikacji opracowaną w celu bezpośredniego lub pośredniego promowania towarów, usług lub wizerunku podmiotu oferującego gry hazardowe;
- h) „sponsorowanie” oznacza stosunek umowny między podmiotem oferującym gry hazardowe a stroną sponsorowaną, na podstawie którego podmiot oferujący gry hazardowe zapewnia finansowanie lub inne wsparcie na rzecz dowolnej organizacji, wydarzenia artystycznego, zespołu lub osoby indywidualnej, które zajmują się działalnością sportową lub artystyczną, w celu stworzenia powiązania między wizerunkiem, markami lub produktami podmiotu oferującego gry hazardowe a sponsorowanym mieniem, w zamian za informacje handlowe lub inne korzyści.

III. WYMOGI INFORMACYJNE

- 4. Następujące informacje powinny być umieszczone w widocznym miejscu na docelowej podstronie strony internetowej podmiotu oferującego gry hazardowe, na której oferuje się gry hazardowe, i powinny być dostępne ze wszystkich podstron tej strony internetowej:
 - a) szczegółowe informacje dotyczące przedsiębiorstwa lub inne środki, które umożliwiają identyfikację podmiotu oferującego gry hazardowe i skontaktowanie się z nim, w tym:
 - (i) nazwa przedsiębiorstwa;
 - (ii) miejsce rejestracji;
 - (iii) adres poczty elektronicznej;
 - b) znak „zakaz gier hazardowych dla nieletnich”, na którym jest umieszczona informacja o minimalnym wieku, poniżej którego nie jest dopuszczalne korzystanie z gier hazardowych;
 - c) komunikat o „odpowiedzialnym uprawianiu hazardu”, który po maksymalnie jednym kliknięciu umożliwia uzyskanie dostępu do:
 - (i) informacji, że hazard może być szkodliwy, jeżeli nie jest kontrolowany;
 - (ii) informacji o środkach wsparcia graczy zastosowanych na danej stronie internetowej;
 - (iii) testu umożliwiającego graczom samoocenę ich zachowania;
 - d) łącze do co najmniej jednej strony internetowej organizacji udostępniającej informacje i wsparcie w zakresie zaburzeń związanych z uprawianiem hazardu.
- 5. Warunki umowy zawartej między podmiotem oferującym gry hazardowe a konsumentem powinny być przedstawione w zwięzły i zrozumiały sposób. Powinny one:
 - a) zawierać informacje przynajmniej o ramach czasowych i limitach dotyczących wypłat z konta gracza, wszelkich opłatach za transakcje dokonywane w ramach konta gracza i o odsetkach wypłat mających zastosowanie do każdej gry;
 - b) zostać zaakceptowane i zatwierdzone przez konsumenta w trakcie procesu rejestracji, o którym mowa w sekcji V;
 - c) zostać udostępnione w formacie elektronicznym w sposób umożliwiający konsumentowi ich zapisanie i odczytanie, a konsument powinien być informowany o wszelkich zmianach.
- 6. Państwa członkowskie powinny zadbać o to, by konsument miał dostęp do informacji o zasadach gier i zakładów, które są oferowane na stronie internetowej podmiotu oferującego gry hazardowe.
- 7. Państwa członkowskie powinny zadbać, by na stronie internetowej podmiotu oferującego gry hazardowe były zamieszczone szczegółowe informacje o organie ds. regulacji gier hazardowych, aby pokazać, że podmiot oferujący gry hazardowe posiada zezwolenie.

IV. NIELETNI

- 8. Żaden nieletni nie powinien być w stanie grać na stronie internetowej oferującej gry hazardowe ani posiadać konta gracza.
- 9. Państwa członkowskie powinny zadbać, by podmioty oferujące gry hazardowe dysponowały procedurami uniemożliwiającymi nieletnim uprawianie hazardu, w tym kontrolami wieku w trakcie procedury rejestracji, o której mowa w sekcji V.
- 10. Aby uniemożliwić nieletnim korzystanie ze stron internetowych oferujących gry hazardowe, państwa członkowskie powinny zachęcać do wyświetlania na stronach internetowych oferujących gry hazardowe łącza do programów kontroli rodzicielskiej.

11. Państwa członkowskie powinny zadbać, by informacje handlowe dotyczące usług hazardowych *online* nie były szkodliwe dla nieletnich ani nie zachęcały nieletnich do postrzegania hazardu jako naturalnego sposobu spędzania ich wolnego czasu.
12. W informacjach handlowych powinien znaleźć się jasny komunikat o „zakazie gier hazardowych dla nieletnich”, wskazujący minimalny wiek, poniżej którego uprawianie hazardu nie jest dozwolone.
13. Państwa członkowskie powinny zachęcać podmioty oferujące gry hazardowe do tego, aby informacje handlowe nie były nadawane, wyświetlane, ani nie był ułatwiany do nich dostęp:
 - a) w środkach przekazu lub w obrębie programów, w przypadku których oczekuje się, że głównymi odbiorcami będą nieletni;
 - b) na stronach internetowych skierowanych do nieletnich;
 - c) w bliskiej odległości od miejsc, w których nieletni zazwyczaj spędzają czas i w których oczekuje się, że będą głównymi odbiorcami, w tym co najmniej szkół.
14. Informacje handlowe nie powinny:
 - a) wykorzystywać braku doświadczenia lub wiedzy nieletnich;
 - b) wykorzystywać wizerunku nieletnich lub młodych ludzi ani kampanii, które w szczególności oddziałują na nieletnich;
 - c) być atrakcyjne dla nieletnich lub dla młodych ludzi przez odzwierciedlanie kultury młodzieżowej lub kojarzenie hazardu z działalnością w tym zakresie;
 - d) sugerować, że uprawianie hazardu oznacza przejście z okresu dojrzewania w dorosłość.

V. REJESTRACJA I KONTO GRACZA

15. Państwa członkowskie powinny zadbać, by korzystanie z usługi hazardowej *online* było możliwe tylko po zarejestrowaniu się jako gracz i pod warunkiem posiadania konta na stronie podmiotu oferującego gry hazardowe.
16. Następujące informacje powinny być wymagane w procesie rejestracji w celu otwarcia konta gracza:
 - a) imię i nazwisko;
 - b) adres;
 - c) data urodzenia;
 - d) adres poczty elektronicznej lub numer telefonu komórkowego.
17. Podany adres poczty elektronicznej lub numer telefonu komórkowego powinien zostać potwierdzony przez gracza i zweryfikowany przez podmiot oferujący gry hazardowe. Dzięki temu będzie możliwe kontaktowanie się i komunikowanie między podmiotem oferującym gry hazardowe i graczem w bezpośredni i skuteczny sposób.
18. Szczegółowe dane dotyczące tożsamości gracza powinny zostać zweryfikowane. Jeżeli bezpośrednia weryfikacja elektroniczna nie jest możliwa lub nie została wdrożona, zachęca się państwa członkowskie do ułatwiania dostępu do krajowych rejestrów, baz danych i innych oficjalnych dokumentów, na podstawie których podmioty oferujące gry hazardowe powinny weryfikować szczegółowe dane dotyczące tożsamości.
19. Państwa członkowskie powinny zadbać, aby zawsze wtedy, gdy nie można z powodzeniem zweryfikować tożsamości lub wieku danej osoby, proces rejestracji mający na celu otwarcie konta gracza, w tym konta tymczasowego, był anulowany.
20. Państwa członkowskie zachęca się do zastosowania elektronicznych systemów identyfikacji w procesie rejestracji.
21. Państwa członkowskie powinny zadbać, aby:
 - a) proces rejestracji umożliwiał zakończenie weryfikacji tożsamości w rozsądnym terminie i nie był niepotrzebnie obciążający dla konsumentów lub podmiotów oferujących gry hazardowe;
 - b) systemy rejestracji dawały możliwość skorzystania z alternatywnych środków weryfikacji, w szczególności gdy konsument nie ma krajowego numeru identyfikacyjnego nadawanego przez państwo członkowskie, w którym ten numer jest wymagany, lub w razie tymczasowej niedostępności baz danych.

22. Państwa członkowskie powinny zadbać, aby gracz uzyskał
- a) dostęp do tymczasowego konta w serwisie podmiotu oferującego gry hazardowe, póki proces weryfikacji tożsamości nie zostanie zakończony;
 - b) niepowtarzalny identyfikator użytkownika i hasło lub inną możliwość zabezpieczenia dostępu w serwisie podmiotu oferującego gry hazardowe.

23. Państwa członkowskie powinny wdrożyć zasady:

- a) zapewniające ochronę środków graczy i ich wypłatę tylko graczowi oraz ich przechowywanie oddzielnie od środków własnych podmiotu oferującego gry hazardowe;
- b) zapobiegające znowie między graczami i transferom pieniężnym między nimi, w tym zasady dotyczące odzyskiwania środków lub anulowania przekazów z kont graczy w przypadku wykrycia znowy lub oszustwa.

VI. AKTYWNOŚĆ GRACZY I POMOC DLA NICH

24. Państwa członkowskie powinny zadbać, by na etapie rejestracji na stronie internetowej podmiotu oferującego gry hazardowe gracz mógł domyślnie ustawić limity depozytów pieniężnych oraz limity czasowe.
25. Państwa członkowskie powinny zapewnić, by gracz mógł zawsze z łatwością uzyskać dostęp do następujących elementów strony internetowej operatora zarządzającego gry hazardowe, jak:
- a) saldo na koncie gracza;
 - b) funkcja umożliwiająca graczowi uzyskanie wsparcia w odniesieniu do odpowiedzialnego uprawiania hazardu poprzez formularze *online* lub kontakt osobisty (obejmująca co najmniej czat na żywo lub rozmowę telefoniczną);
 - c) infolinie organizacji oferujących informacje i pomoc, o których mowa w pkt 4 lit. d).
26. Państwa członkowskie powinny zadbać, aby na stronie internetowej podmiotu oferującego gry hazardowe gracz mógł domyślnie otrzymywać regularne ostrzeżenia o wygranych i przegranych w trakcie gry lub zakładu oraz o tym, jak długo już gra. Gracz powinien potwierdzić komunikat z ostrzeżeniem i mieć możliwość wstrzymania lub kontynuowania dalszej gry.
27. Państwa członkowskie powinny zapewnić, by gracz na stronie internetowej podmiotu oferującego gry hazardowe nie mógł:
- a) wpłacać depozytów przekraczających limit depozytu pieniężnego na dany okres;
 - b) uczestniczyć w grach hazardowych, chyba że na koncie gracza znajdują się środki niezbędne do opłacenia gry lub zakładu.
28. Państwa członkowskie nie powinny zezwalać na udzielanie kredytów graczom przez dany podmiot oferujący gry hazardowe.
29. Państwa członkowskie powinny zapewnić, by gracz na stronie internetowej podmiotu oferującego gry hazardowe mógł:
- a) zmniejszyć limit depozytów z natychmiastowym skutkiem;
 - b) zwiększyć limit depozytów. Powinno to nastąpić dopiero po co najmniej dwudziestu czterech godzinach od złożenia wniosku przez gracza;
 - c) zrobić przerwę oraz samodzielnie wykluczyć się z gry.
30. Państwa członkowskie powinny zadbać, by podmiot oferujący gry hazardowe wdrożył politykę i procedury ułatwiające interakcję z graczami zawsze wtedy, gdy ich zachowania hazardowe wskazują na ryzyko wystąpienia u nich zaburzenia związanego z uprawianiem hazardu.
31. Państwa członkowskie powinny zadbać, by podmiot oferujący gry hazardowe prowadził przynajmniej rejestr depozytów i wygranych gracza przez określony czas. Taki rejestr powinien być udostępniany graczowi na jego wniosek.

VII. PRZERWA I SAMOWYKLUCZENIE

32. Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby gracz mógł w każdej chwili aktywować na stronie internetowej podmiotu oferującego gry hazardowe przerwę lub samowykluczenie z określonej usługi hazardowej *online* lub ze wszystkich rodzajów usługi hazardowej *online*.

33. Państwa członkowskie powinny zapewnić, by:
- a) przerwa umożliwiała zawieszenie uprawiania hazardu na co najmniej dwadzieścia cztery godziny;
 - b) samowykluczenie u danego podmiotu oferującego gry hazardowe było możliwe przez okres nie krótszy niż sześć miesięcy.
34. Państwa członkowskie powinny zadbać, by w przypadku samowykluczenia konto gracza było zamykane.
35. Państwa członkowskie powinny zadbać, by ponowna rejestracja gracza była możliwa tylko na pisemny lub elektroniczny wniosek gracza i w każdym przypadku tylko po upływie okresu samowykluczenia.
36. Państwa członkowskie powinny wprowadzić zasady dotyczące wniosków zainteresowanych stron trzecich skierowanych do podmiotu oferującego gry hazardowe z prośbą o wykluczenie gracza ze strony internetowej oferującej gry hazardowe.
37. Zachęca się państwa członkowskie do stworzenia krajowego rejestru wykluczonych graczy.
38. W państwach, w których takie rejestry istnieją, państwa członkowskie powinny ułatwiać podmiotom oferującym gry hazardowe dostęp do krajowych rejestrów graczy, którzy samodzielnie wykluczyli się z korzystania z gier hazardowych, i zadbać o to, aby podmioty oferujące gry hazardowe regularnie korzystały z tych rejestrów, aby zapobiec kontynuowaniu uprawiania hazardu przez takich graczy.

VIII. INFORMACJE HANDLOWE

39. Państwa członkowskie powinny zapewnić łatwą identyfikację podmiotów oferujących gry hazardowe, w których imieniu przygotowywane są informacje handlowe.
40. W stosownych przypadkach państwa członkowskie powinny zapewnić, aby informacje handlowe związane z usługami hazardowymi *online* obejmowały komunikaty dotyczące przynajmniej zagrożeń dla zdrowia związanych z problematycznym hazardem przedstawione w praktycznej i przejrzystej formie.
41. Informacje handlowe nie powinny:
- a) zawierać nieuzasadnionych stwierdzeń o szansach wygranej lub zwrotach, których gracze mogą oczekiwać w trakcie korzystania z gier hazardowych;
 - b) sugerować, że umiejętności mogą wpłynąć na wynik gry, gdy tak nie jest;
 - c) wywierać nacisku na korzystanie z gier hazardowych lub zniechęcać do powstrzymania się od gry poprzez wybór czasu, lokalizacji bądź charakteru informacji handlowych;
 - d) przedstawiać hazardu jako aktywności atrakcyjnej społecznie lub umieszczać rekomendacji znanych lub popularnych osób, które sugerują, że uprawianie hazardu przyczynia się do osiągnięcia sukcesów społecznych;
 - e) sugerować, że uprawianie hazardu może stanowić rozwiązanie dla problemów społecznych, zawodowych lub osobistych;
 - f) sugerować, że uprawianie hazardu może być alternatywą dla zatrudnienia lub sposobem na zażegnanie kłopotów finansowych lub formą inwestycji finansowej.
42. Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby gry rekreacyjne wykorzystywane w informacjach handlowych podlegały tym samym zasadom i warunkom technicznym co odpowiadające im gry pieniężne.
43. W informacjach handlowych nie należy kierować komunikatów do podatnych graczy, w szczególności przez wykorzystywanie niezamówionych informacji handlowych zaadresowanych do osób, które samodzielnie wykluczyły się z korzystania z gier hazardowych lub zostały wykluczone z korzystania z usług hazardowych *online* z powodu problematycznych zachowań hazardowych.
44. Państwa członkowskie, które zezwalają na przysyłanie niezamówionych informacji handlowych pocztą elektroniczną, powinny zapewnić, aby:
- a) takie informacje handlowe były wyraźnie i jednoznacznie identyfikowalne;
 - b) podmioty oferujące gry hazardowe uwzględniały rejestry rezygnacji z otrzymywania informacji handlowych, w których osoby fizyczne, które nie życzą sobie otrzymywania takich informacji handlowych, mogą się zarejestrować.
45. Państwa członkowskie powinny zadbać o to, by w informacjach handlowych brano pod uwagę potencjalne zagrożenia związane z promowaną usługą hazardową *online*.

IX. SPONSOROWANIE

46. Państwa członkowskie powinny zadbać, by sponsorowanie świadczone przez podmioty oferujące gry hazardowe było przejrzyste i aby podmiot oferujący gry hazardowe był jednoznacznie identyfikowalny jako strona sponsorująca.
47. Sponsorowanie nie powinno negatywnie wpływać na nieletnich. Państwa członkowskie zachęca się do zapewnienia, aby:
- a) wydarzenia przeznaczone dla nieletnich lub skierowane głównie do nich nie mogły być sponsorowane;
 - b) materiały promocyjne strony sponsorującej nie były wykorzystywane w produktach reklamowych przeznaczonych dla nieletnich lub adresowanych głównie do nieletnich.
48. Państwa członkowskie powinny zachęcać sponsorowane strony do weryfikowania, czy sponsorowanie jest dopuszczalne zgodnie z prawem krajowym w państwie członkowskim, w którym sponsorowanie ma mieć miejsce.

X. KSZTAŁCENIE I ŚWIADOMOŚĆ

49. W odpowiednich przypadkach państwa członkowskie są zachęcane do organizowania lub promowania regularnego kształcenia i publicznych kampanii zwiększających świadomość konsumentów i najsłabszych grup, w tym nieletnich, w zakresie gier hazardowych *online*, we współpracy z organizacjami konsumentów i podmiotami oferującymi gry hazardowe.
50. Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby podmioty oferujące gry hazardowe i organy ds. regulacji hazardu były zobowiązane do informowania swoich pracowników odpowiedzialnych za czynności związane z hazardem o zagrożeniach związanych z grami hazardowymi *online*. Pracownicy mający bezpośredni kontakt z graczami powinni być przeszkoleni w sposób pozwalający im na zrozumienie kwestii związanych z problematycznymi zachowaniami hazardowymi i zdobycie wiedzy, jak na nie reagować.

XI. NADZÓR

51. Państwa członkowskie zachęca się do wyznaczenia w ramach zastosowania zasad określonych w niniejszym zaleceniu organów właściwych do spraw regulacji hazardu, aby w sposób niezależny gwarantować i monitorować faktyczną zgodność z krajowymi działaniami podjętymi dla wsparcia realizacji zasad określonych w niniejszym zaleceniu.

XII. SPRAWOZDAWCZOŚĆ

52. Państwa członkowskie zachęca się do powiadomienia Komisji o wszelkich środkach przedsięwziętych zgodnie z niniejszym zaleceniem do dnia 19 stycznia 2016 r., aby Komisja mogła ocenić wdrożenie niniejszego zalecenia.
53. Państwa członkowskie zachęca się do gromadzenia miarodajnych danych rocznych do celów statystycznych na temat:
- a) właściwych środków ochronnych, w szczególności liczby kont graczy (otwartych i zamkniętych), liczby samowykluczonych graczy, graczy cierpiących na zaburzenia związane z uprawianiem hazardu oraz skarg graczy;
 - b) informacji handlowych według kategorii i według typu naruszenia zasad.
- Państwa członkowskie zachęca się do przekazania tych informacji Komisji po raz pierwszy do dnia 19 lipca 2016 r.
54. Komisja powinna ocenić wdrożenie niniejszego zalecenia do dnia 19 stycznia 2017 r.

Sporządzono w Brukseli dnia 14 lipca 2014 r.

W imieniu Komisji
Michel BARNIER
Wiceprzewodniczący