

# RECOMANDĂRI

## RECOMANDAREA COMISIEI

din 14 iulie 2014

**privind principiile pentru protecția consumatorilor și a utilizatorilor de servicii de jocuri de noroc online și pentru împiedicarea accesului minorilor la jocurile de noroc online**

(Text cu relevanță pentru SEE)

(2014/478/UE)

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 292,

întrucât:

- (1) În 2011, Comisia a organizat o consultare publică cu privire la „Cartea verde privind jocurile de noroc online în piața internă” <sup>(1)</sup>. Aceasta a identificat obiectivele comune ale statelor membre în ceea ce privește reglementarea serviciilor de jocuri de noroc online și a contribuit la identificarea principalelor aspecte prioritare în care sunt necesare acțiuni la nivelul Uniunii.
- (2) În Comunicarea „Către un cadru european global pentru jocurile de noroc online” adoptată la 23 octombrie 2012 <sup>(2)</sup>, Comisia a propus o serie de acțiuni care încearcă să răspundă provocărilor sociale, tehnice și de reglementare în materie de jocuri de noroc online. În special, Comisia a anunțat că va prezenta recomandări privind protecția consumatorilor în domeniul serviciilor de jocuri de noroc online, inclusiv privind protecția minorilor, precum și privind comunicarea comercială responsabilă a serviciilor de jocuri de noroc online. Scopul prezentei recomandări este de a reuni aceste două subiecte, de a îmbunătăți protecția consumatorilor și a jucătorilor și a împiedica accesul minorilor la jocurile de noroc online. Recomandarea urmărește să garanteze că jocurile de noroc rămân o sursă de divertisment, că mediul în materie de jocuri de noroc pus la dispoziția consumatorilor este unul sigur și că se instituie măsuri pentru a contracara riscul prejudiciilor financiare sau sociale, precum și pentru a stabili acțiunile necesare în vederea împiedicării accesului minorilor la jocurile de noroc online.
- (3) În rezoluția din 10 septembrie 2013 privind jocurile de noroc online de pe piața internă, Parlamentul European <sup>(3)</sup> a invitat Comisia să analizeze posibilitatea interoperabilității dintre registrele naționale de autoexcluderi, să sporească nivelul de sensibilizare cu privire la riscurile dependenței de jocurile de noroc și să analizeze posibilitatea efectuării unor controale obligatorii de identificare de către terți. De asemenea, acesta a solicitat ca operatorii de jocuri de noroc online să aibă obligația de a publica pe site-urile web de jocuri de noroc informații privind autoritățile de reglementare, avertizări pentru minori și informații privind utilizarea autorestricțiilor. În plus, Parlamentul European a solicitat elaborarea de principii comune privind comunicările comerciale responsabile și a recomandat formularea de avertizări clare în comunicările comerciale privind consecințele practicării compulsive a jocurilor de noroc și riscurile dependență de jocuri de noroc. Comunicările comerciale nu ar trebui să fie excesive și nici să apară într-un conținut care este destinat în mod specific minorilor sau în locurile unde există un risc ridicat ca minorii să fie vizați.
- (4) Comitetul Economic și Social European a solicitat, la rândul său, Comisiei să intervină pentru a îmbunătăți protecția consumatorilor în ceea ce privește jocurile de noroc online și pentru a proteja minorii <sup>(4)</sup>.
- (5) În lipsa unei armonizări la nivelul Uniunii, statele membre sunt în principiu libere să stabilească obiectivele politicii lor privind jocurile de noroc și să definească nivelul de protecție urmărit în vederea protejării sănătății consumatorilor. Curtea de Justiție a Uniunii Europene a oferit îndrumări cu caracter general privind interpretarea libertăților fundamentale ale pieței interne în domeniul jocurilor de noroc (online), ținând seama de caracterul specific

<sup>(1)</sup> COM(2011) 128 final.

<sup>(2)</sup> COM(2012) 596 final.

<sup>(3)</sup> P7\_TA(2013)0348.

<sup>(4)</sup> 2012/2322(INI).

al jocurilor de noroc. Statele membre pot să restricționeze sau să limiteze furnizarea transfrontalieră de servicii de jocuri de noroc online pe baza obiectivelor de interes public pe care încearcă să le protejeze, însă trebuie să demonstreze că măsura în cauză este adecvată și necesară. Statele membre au datoria de a demonstra că obiectivele de interes public sunt urmărite în mod consecvent și sistematic <sup>(1)</sup>.

- (6) Curtea de Justiție a Uniunii Europene a stabilit, de asemenea, reguli de bază pentru comunicările comerciale privind serviciile de jocuri de noroc și, în special, pentru cele stipulate în condiții de monopol. Publicitatea efectuată de deținătorul unui monopol public trebuie să fie măsurată și limitată strict la ceea ce este necesar pentru canalizarea consumatorilor către rețele controlate de jocuri. Această publicitate nu poate viza încurajarea predilecției naturale a consumatorilor pentru jocurile de noroc prin stimularea participării lor active la acestea, de exemplu prin prezentarea jocurilor de noroc ca fiind o activitate banală sau prin creșterea atractivității jocurilor de noroc cu ajutorul promovării unor mesaje publicitare care promit câștiguri majore. În special, ar trebui să se facă distincția între strategiile deținătorului unui monopol, menite exclusiv să informeze potențialii clienți despre existența unor produse și să asigure accesul normal la jocurile de noroc prin canalizarea jucătorilor în circuite controlate, și strategiile care invită și încurajează participarea activă la astfel de jocuri <sup>(2)</sup>.
- (7) Protecția consumatorilor și a sănătății sunt principalele obiective de interes public ale statelor membre în contextul propriilor cadre naționale în materie de jocuri de noroc care vizează prevenirea dependenței de jocurile de noroc și protecția minorilor.
- (8) Normele și politicile pe care statele membre le-au introdus pentru a urmări obiective de interes public variază considerabil. Acțiunile întreprinse la nivelul Uniunii încurajează statele membre să ofere un nivel ridicat de protecție pe întreg teritoriul Uniunii, în special din perspectiva riscurilor asociate jocurilor de noroc care includ dezvoltarea unor tulburări comportamentale asociate jocurilor de noroc sau alte consecințe negative de ordin personal și social.
- (9) Scopul prezentei recomandări este protejarea sănătății consumatorilor și a jucătorilor și, prin urmare, reducerea la minimum a eventualelor prejudicii economice care ar putea rezulta în urma practicării compulsive sau excesive de jocuri de noroc. În acest scop, recomandarea conține principii pentru un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, a jucătorilor și a minorilor în ceea ce privește serviciile de jocuri de noroc online. În pregătirea acestei recomandări, Comisia s-a bazat pe bunele practici din statele membre.
- (10) Serviciile de jocuri de noroc online sunt furnizate și utilizate pe scară largă. Jocurile de noroc online constituie o activitate de servicii care a înregistrat venituri anuale la nivelul UE de 10,54 miliarde în 2012. Evoluțiile tehnologice, creșterea disponibilității internetului și a tehnologiilor mobile au drept rezultat accesibilitatea și dezvoltarea jocurilor de noroc online. Cu toate acestea, se pot lua decizii în necunoștință de cauză dacă informațiile nu sunt suficiente de clare sau transparente. În plus, jucătorii online caută oferte concurente de jocuri de noroc ori de câte ori consideră că ofertele nu sunt suficiente de atractive.
- (11) Există o gamă largă de mijloace de comunicare ce contribuie la expunerea la comunicările comerciale privind jocurile de noroc, de exemplu presa scrisă, publicitatea prin poștă, mijloacele audio-vizuale, publicitatea în spații deschise, precum și sponsorizările, ceea ce poate duce la atragerea grupurilor vulnerabile precum minorii către jocurile de noroc. În același timp, comunicările comerciale privind serviciile de jocuri de noroc online pot juca un rol important în direcționarea consumatorilor către o ofertă care a fost permisă și care face obiectul supravegherii, de exemplu o ofertă care indică identitatea operatorului și conține informații corecte despre jocurile de noroc, inclusiv riscurile dependenței de aceste jocuri, precum și mesajele de avertizare corespunzătoare.
- (12) Unele persoane care practică jocuri de noroc întâmpină probleme ca urmare a comportamentului lor într-o măsură care afectează persoana sau familia, altele se confruntă cu traume grave din cauza înclinației patologice către jocurile de noroc. Se estimează că între 0,1 și 0,8 % din populația adultă suferă de o tulburare comportamentală asociată jocurilor de noroc și un procent suplimentar de 0,1-2,2 % demonstrează o posibilă implicare problematică în jocurile de noroc <sup>(3)</sup>. Prin urmare, este necesară o abordare preventivă a serviciilor de jocuri de noroc online, care să fie oferite și promovate într-o manieră responsabilă din punct de vedere social, în special pentru a garanta că jocurile de noroc rămân o sursă de activități recreative și de divertisment.
- (13) Minorii sunt adesea expuși la jocurile de noroc deoarece utilizează internetul, aplicații mobile și mijloace de comunicare ce afișează reclame pentru jocuri de noroc, precum și la publicitatea în spații deschise pentru jocurile de noroc. De asemenea, minorii urmăresc sau participă la competiții sportive sponsorizate de interese din sectorul jocurilor de noroc sau care afișează reclame pentru activitățile de jocuri de noroc. Prin urmare, prezenta recomandare are și scopul de a preveni lezarea sau exploatarea minorilor prin jocurile de noroc.

<sup>(1)</sup> Cauzele C-186/11 și C-209/11, Stanleybet International, C-316/07, Stoss & Others și jurisprudența citată.

<sup>(2)</sup> Cauza C-347/09 Dickinger and Omer și jurisprudența citată.

<sup>(3)</sup> Seria ALICE-RAP dedicată politicilor: „Gambling: two sides of the same coin — recreational activity and public health problem” (Jocurile de noroc, două fețe ale aceleiași monede: activitate recreativă și problemă de sănătate publică). ALICE-RAP este un proiect de cercetare finanțat prin cel de Al șaptelea program-cadru pentru cercetare și dezvoltare (www.alicerap.eu).

- (14) Operatorii de jocuri de noroc online stabiliți în Uniune dețin din ce în ce mai des licențe multiple în mai multe state membre care au ales sisteme bazate pe licențe pentru reglementarea jocurilor de noroc. Aceștia ar putea beneficia de o abordare mai armonizată. În plus, multiplicarea cerințelor de conformitate poate crea duplicarea inutilă a infrastructurii și a costurilor, având drept rezultat o sarcină administrativă inutilă pentru autoritățile de reglementare.
- (15) Statele membre trebuie invitate să propună norme care să le ofere consumatorilor informații cu privire la jocurile de noroc online. Aceste norme ar trebui să prevină dezvoltarea tulburărilor comportamentale asociate jocurilor de noroc, să împiedice accesul minorilor la jocurile de noroc și să descurajeze consumatorii să dea curs ofertelor care nu au fost permise și care riscă astfel să fie dăunătoare.
- (16) Dacă este cazul, principiile formulate în prezenta recomandare ar trebui să fie adresate nu numai operatorilor, ci și părților terțe, inclusiv așa-numitelor „societăți afiliate”, care sunt autorizate să promoveze servicii de jocuri de noroc online în numele operatorului.
- (17) Este necesară o mai bună informare a consumatorilor și a jucătorilor cu privire la serviciile de jocuri de noroc online care, în conformitate cu dreptul Uniunii, nu sunt permise în temeiul legislației din statul membru în care ajung serviciile de jocuri de noroc online și, de asemenea, este necesar să se acționeze împotriva unor astfel de servicii. În acest cadru, statele membre care nu permit un anumit serviciu de jocuri de noroc online nu ar trebui să permită difuzarea de comunicări comerciale pentru serviciul respectiv.
- (18) Scopul procesului de înregistrare în vederea deschiderii unui cont de jucător este acela de a verifica identitatea persoanei și de a permite urmărirea comportamentului de jucător. Este esențial ca această înregistrare să fie concepută în așa fel încât să împiedice consumatorii să întrerupă procesul de înregistrare și să se îndrepte spre site-uri de jocuri de noroc care nu sunt reglementate.
- (19) Deși procesul de înregistrare a fost introdus în mod diferit în statele membre, uneori cu etape de verificare desfășurate offline sau manual, statele membre ar trebui să se asigure că datele de identificare pot fi verificate efectiv pentru a facilita finalizarea procesului de înregistrare.
- (20) Este important ca momentul în care conturile jucătorilor devin permanente să aibă loc numai după ce datele de identificare furnizate de jucător au fost validate. Ar fi de dorit ca jucătorii să poată utiliza conturi temporare înainte de a obține un cont permanent. Având în vedere natura acestora, conturile temporare ar trebui să reprezinte o valoare nominală fixă, iar jucătorii nu ar trebui să aibă posibilitatea să retragă depozitele sau câștigurile.
- (21) Pentru a proteja jucătorii și finanțele acestora, precum și pentru a asigura transparența, ar trebui să existe proceduri de verificare a conturilor jucătorilor care nu au avut activitate pentru o perioadă determinată, precum și proceduri de închidere sau suspendare a unui cont de jucător. În plus, atunci când se descoperă că persoana în cauză este un minor, contul de jucător ar trebui să fie anulat.
- (22) În ceea ce privește alertele informative, dacă este cazul, opțiunea unui temporizator ar trebui să fie vizibilă pentru jucător în cursul unei sesiuni de joc.
- (23) În ceea ce privește sprijinul acordat jucătorilor, în plus față de stabilirea unor limite de depozit, jucătorilor ar putea să li se ofere măsuri de protecție suplimentare, cum ar fi posibilitatea de a stabili limite pentru pierderi sau pariuri.
- (24) Pentru a preveni dezvoltarea unor tulburări comportamentale asociate jocurilor de noroc, operatorul ar trebui, de asemenea, să poată să solicite jucătorului să ia o pauză sau să poată exclude jucătorul, în cazul unor schimbări confuze ale comportamentului acestuia. Operatorul ar trebui, în astfel de circumstanțe, să-i comunice jucătorului motivele sale și să îl îndrume către asistență sau tratament.
- (25) Operatorii sunt sponsori importanți ai echipelor și evenimentelor sportive din Europa. Pentru a îmbunătăți asumarea răspunderii în activitățile de sponsorizare de către furnizorii de servicii de jocuri de noroc online, ar trebui să existe cerințe clare conform cărora sponsorizarea trebuie să fie transparentă și să fie efectuată în mod responsabil. În special, ar trebui stabilite cerințe mai clare care să împiedice ca sponsorizările oferite de operatorii de jocuri de noroc să afecteze sau să influențeze minorii.
- (26) Este de asemenea necesar să se sporească gradul de sensibilizare cu privire la riscurile inerente, cum ar fi fraudă, pe care le presupun site-urile web de jocuri de noroc predominante care nu sunt controlate sub nicio formă la nivelul Uniunii.

- (27) Este necesară o supraveghere eficace pentru protejarea corespunzătoare a obiectivelor de interes public. Statele membre ar trebui să desemneze autorități competente, să definească orientări clare pentru operatori și să ofere informații ușor accesibile pentru consumatori, jucători și grupurile vulnerabile, printre care și minorii.
- (28) Codurile de conduită pot juca un rol important în aplicarea și monitorizarea eficace a principiilor privind comunicarea comercială din prezenta recomandare.
- (29) Prezenta recomandare nu aduce atingere Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului <sup>(1)</sup> sau Directivei 93/13/CEE a Consiliului <sup>(2)</sup>.
- (30) Aplicarea principiilor prevăzute de prezenta recomandare implică prelucrarea datelor cu caracter personal. Prin urmare, se aplică Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului <sup>(3)</sup> și Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului <sup>(4)</sup>,

ADOPTĂ PREZENTA RECOMANDARE:

#### I. SCOPUL

1. Statelor membre li se recomandă să atingă un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, a jucătorilor și a minorilor prin adoptarea unor principii privind serviciile de jocuri de noroc online și comunicările comerciale responsabile cu privire la aceste servicii, pentru a proteja sănătatea cetățenilor și, de asemenea, pentru a reduce la minimum eventualele prejudicii economice care ar putea rezulta în urma practicării compulsive sau excesive de jocuri de noroc.
2. Prezenta recomandare nu aduce atingere drepturilor statelor membre de a reglementa serviciile de jocuri de noroc.

#### II. DEFINIȚII

3. În sensul prezentei recomandări, se aplică următoarele definiții:
  - (a) „servicii de jocuri de noroc online” înseamnă orice serviciu care implică mize cu valoare monetară în jocuri de noroc, inclusiv cele care presupun o aptitudine, cum ar fi loteriile, jocurile de cazinou, jocurile de poker și tranzacțiile constând în pariuri care sunt furnizate prin orice mijloace la distanță, prin mijloace electronice sau prin orice alte tehnologii de facilitare a comunicării și la solicitarea individuală a unui beneficiar al serviciilor;
  - (b) „consumator” înseamnă orice persoană fizică ce acționează în afara propriei activități comerciale, industriale, artistice sau profesionale;
  - (c) „jucător” înseamnă orice persoană fizică ce deține un cont de jucător la operator și participă la serviciul de jocuri de noroc online;
  - (d) „cont de jucător” înseamnă contul deschis de jucător în care sunt înregistrate toate tranzacțiile cu operatorul;
  - (e) „minor” înseamnă orice persoană aflată sub pragul de vârstă minim care este necesar, în conformitate cu legislația națională, pentru a participa la serviciul online de jocuri de noroc;
  - (f) „operator” înseamnă orice persoană fizică sau juridică căreia i se permite să furnizeze un serviciu de jocuri de noroc online și orice persoană care acționează în numele sau în contul acelei persoane;

<sup>(1)</sup> Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

<sup>(2)</sup> Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29).

<sup>(3)</sup> Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date (JO L 281, 23.11.1995, p. 31).

<sup>(4)</sup> Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (JO L 201, 31.7.2002, p. 37).

- (g) „comunicare comercială” înseamnă orice formă de comunicare menită să promoveze direct sau indirect bunurile, serviciile sau imaginea unui operator;
- (h) „sponsorizare” înseamnă o relație contractuală între un operator și o parte sponsorizată, în temeiul căreia operatorul furnizează finanțare sau alt tip de sprijin pentru un eveniment, o organizație, o echipă sau o persoană din domeniul sportiv sau artistic, pentru a stabili o asocieră între imaginea operatorului, marca sau produsele acestuia și obiectul sponsorizării, în schimbul comunicărilor comerciale sau a altor beneficii.

### III. CERINȚE PRIVIND INFORMAȚIILE

4. Următoarele informații ar trebui să fie afișate în mod vizibil pe prima pagină a site-ului web de jocuri de noroc al operatorului și să fie accesibile de pe orice pagină a site-ului web:
  - (a) datele de identificare ale societății sau alte mijloace care garantează că operatorul poate fi identificat și contactat, printre care următoarele:
    - (i) denumirea societății;
    - (ii) locul de înregistrare;
    - (iii) adresa de e-mail;
  - (b) o mențiune „jocurile de noroc sunt interzise minorilor”, pe care este menționată vârsta minimă sub care practica jocurilor de noroc nu este permisă;
  - (c) o mențiune „jocuri de noroc responsabile”, care oferă următoarele informații în maximum un clic:
    - (i) informații care să precizeze că practicarea de jocuri de noroc poate fi dăunătoare dacă nu este controlată;
    - (ii) informații cu privire la măsurile de sprijin al jucătorilor pe site-ul web;
    - (iii) teste de autoevaluare pentru ca jucătorii să-și verifice propriul comportament în materie de jocuri de noroc;
  - (d) un link către cel puțin o organizație care oferă informații și asistență pentru tulburările comportamentale asociate jocurilor de noroc.
5. Termenii și condițiile relației contractuale dintre operator și consumator ar trebui să fie furnizate în mod concis și lizibil și ar trebui:
  - (a) să conțină informații cel puțin despre termenele și limitele aplicabile sumelor retrase din contul de jucător, orice tarife percepute pentru tranzacțiile prin contul jucătorului și un link către procentele de plată aplicabile pentru fiecare joc;
  - (b) să fie acceptate și confirmate de consumator în cursul procedurii de înregistrare menționate în secțiunea V;
  - (c) să fie disponibile prin mijloace electronice în așa fel încât să permită consumatorului să stocheze și să extragă aceste informații, precum și orice schimbări comunicate consumatorului.
6. Statele membre ar trebui să se asigure că informațiile referitoare la normele privind jocurile și pariurile disponibile pe site-ul web de jocuri de noroc al operatorului sunt disponibile pentru consumatori.
7. Statele membre ar trebui să se asigure că site-ul web de jocuri de noroc al operatorului afișează datele de contact ale autorității de reglementare a jocurilor de noroc pentru a arăta că operatorul este autorizat.

### IV. MINORII

8. Niciun minor nu ar trebui să poată juca pe un site web de jocuri de noroc sau să dețină un cont de jucător.
9. Statele membre ar trebui să se asigure că operatorul dispune de proceduri pentru a împiedica minorii să participe la jocuri de noroc, inclusiv controale de verificare a vârstei în cadrul procedurii de înregistrare menționată în secțiunea V.
10. Pentru a împiedica accesul minorilor la site-urile web de jocuri de noroc, statele membre ar trebui să încurajeze afișarea de linkuri către programele de control parental pe site-urile web de jocuri de noroc.

11. Statele membre ar trebui să garanteze că comunicările comerciale privind serviciile de jocuri de noroc online nu dăunează minorilor și nici nu îi influențează pe aceștia să considere că jocurile de noroc reprezintă un element natural în activitățile de petrecere a timpului liber.
12. Comunicările comerciale ar trebui să conțină un mesaj clar care să precizeze „jocuri de noroc interzise minorilor” și în care să se indice vârsta minimă sub care practicarea jocurilor de noroc nu este permisă.
13. Statele membre ar trebui să descurajeze difuzarea, afișarea sau facilitarea comunicărilor comerciale:
  - (a) în mass-media sau în preajma programelor al căror public principal se preconizează că îl vor constitui minorii;
  - (b) pe site-urile web cu un profil dedicat minorilor;
  - (c) în proximitatea locurilor (cel puțin în proximitatea școlilor) în care minorii își petrec în mod normal timpul și se preconizează că vor constitui publicul principal.
14. Comunicările comerciale nu ar trebui:
  - (a) să exploateze lipsa de experiență sau de informații a minorilor;
  - (b) să utilizeze imaginile unor minori sau ale unor persoane tinere sau campanii care să fie atractive pentru minori;
  - (c) să fie atractive pentru minori sau persoane tinere prin aceea că reflectă cultura tinerilor sau asociază jocurile de noroc cu aceasta;
  - (d) să sugereze că participarea la jocurile de noroc marchează tranziția de la adolescență la vârsta adultă.

#### V. ÎNREGISTRAREA ȘI CONTUL JUCĂTORULUI

15. Statele membre ar trebui să se asigure că unei persoane i se permite să participe la un serviciu de jocuri de noroc online numai dacă este înregistrată ca jucător și deține un cont la operatorul respectiv.
16. Următoarele informații ar trebui solicitate în procesul de înregistrare pentru a deschide un cont de jucător:
  - (a) numele;
  - (b) adresa;
  - (c) data nașterii;
  - (d) adresa de e-mail sau numărul de telefon mobil.
17. Adresa de e-mail sau numărul de telefon mobil furnizate ar trebui să fie validate de jucător sau să fie verificate de operator. Acestea ar trebui să permită contactul și comunicarea dintre operator și jucător în mod direct și eficace.
18. Datele de identitate ale jucătorului ar trebui să fie verificate. Atunci când verificarea electronică directă nu este posibilă sau nu există proceduri în acest sens, statele membre sunt încurajate să faciliteze accesul la registre și baze de date naționale sau la alte documente oficiale pe baza cărora operatorii ar trebui să verifice datele de identitate.
19. Statele membre ar trebui să se asigure că, atunci când identitatea sau vârsta persoanei nu pot fi verificate efectiv, procesul de înregistrare pentru a deschide un cont de jucător, inclusiv un cont temporar, ar trebui să fie anulat.
20. Statele membre sunt încurajate să adopte sisteme electronice de identificare în procesul de înregistrare.
21. Statele membre ar trebui să se asigure că:
  - (a) procesul de înregistrare permite ca verificarea identității să se realizeze într-o perioadă rezonabilă de timp și că acesta nu este o sarcină nejustificat de dificilă pentru consumatori sau pentru operatori;
  - (b) sistemele de înregistrare permit utilizarea unor mijloace alternative de verificare a identității, în special în cazul în care consumatorul nu are un număr național de identificare în statul membru în care acesta este solicitat sau dacă bazele de date sunt indisponibile temporar.

22. Statele membre ar trebui să se asigure că jucătorii:
- (a) au acces la un cont temporar la operatorul la care este deținut contul până la finalizarea cu succes a verificării identității;
  - (b) dispun de un nume de utilizator și o parolă de identificare unice sau de un alt element de acces securizat la operatorul la care este deținut contul.
23. Statele membre ar trebui să aibă norme în vigoare:
- (a) pentru a se asigura că fondurile jucătorilor sunt protejate și pot fi plătite doar către jucător și că aceste fonduri sunt păstrate separat de propriile fonduri ale operatorului;
  - (b) pentru a evita complicitatea între jucători și transferurile de bani între aceștia, inclusiv norme privind anularea transferurilor sau recuperarea fondurilor din conturile jucătorilor, în cazul în care este identificat un fenomen de complicitate sau de fraudă.

#### VI. ACTIVITATEA JUCĂTORULUI ȘI ASISTENȚA ACORDATĂ ACESTUIA

24. Statele membre ar trebui să se asigure că, la etapa de înregistrare pe site-ul web de jocuri de noroc al operatorului, un jucător poate stabili implicit limite la depozitele monetare, precum și limite temporale.
25. Statele membre ar trebui să se asigure că jucătorul poate, în orice moment, să acceseze cu ușurință următoarele elemente pe site-ul web de jocuri de noroc al operatorului:
- (a) soldul contului de jucător;
  - (b) funcția de asistență pentru jucători în ceea ce privește practicarea responsabilă a jocurilor de noroc prin formularele online sau prin contact personal, care să includă cel puțin discuțiile online și cele telefonice);
  - (c) linii de asistență telefonică cu legături către organizațiile care oferă informații și asistență prevăzute la punctul 4 litera (d).
26. Statele membre ar trebui să se asigure că pe site-ul web al operatorului jucătorul poate primi implicit alerte de informare la intervale regulate cu privire la câștigurile și pierderile din timpul unui joc sau al unui pariu și la timpul pe care l-a petrecut jucând. Jucătorul ar trebui să confirme alertele de informare și să aibă posibilitatea de a suspenda sau de a continua jocul de noroc.
27. Statele membre ar trebui să se asigure că pe site-ul web de jocuri de noroc al operatorului un jucător nu poate:
- (a) să deschidă depozite monetare care să depășească limita de depozit pentru perioada de timp precizată;
  - (b) să participe la jocul de noroc, decât dacă în contul de jucător există fondurile necesare pentru a acoperi jocul sau pariul.
28. Statele membre nu ar trebui să permită operatorului să crediteze jucătorul.
29. Statele membre ar trebui să se asigure că pe site-ul web al operatorului un jucător poate:
- (a) să reducă limita de depozit, cu efect imediat;
  - (b) să majoreze limita de depozit. Cererea respectivă ar trebui să intre în vigoare la cel puțin douăzeci și patru de ore de la solicitarea jucătorului;
  - (c) să ia o pauză și să se autoexcludă.
30. Statele membre ar trebui să se asigure că operatorul aplică politici și proceduri care facilitează interacțiunea cu jucătorii ori de câte ori comportamentul de joc al acestora indică un risc de apariție a unei tulburări asociate jocurilor de noroc.
31. Statele membre ar trebui să se asigure că operatorul păstrează evidența cel puțin a depozitelor și a câștigurilor jucătorului pentru o perioadă determinată de timp. Această evidență ar trebui să fie pusă la dispoziția jucătorului, la cerere.

#### VII. ÎNTRERUPEREA JOCULUI ȘI AUTOEXCLUDEREA

32. Statele membre ar trebui să se asigure că jucătorul poate, în orice moment, atunci când se află pe site-ul web al operatorului, să activeze opțiunea de pauză sau de autoexcludere de la un anumit serviciu de jocuri de noroc online sau de la toate tipurile de servicii de jocuri de noroc online.

33. Statele membre ar trebui să stipuleze că:
  - (a) perioada de pauză servește la suspendarea jocului de noroc timp de cel puțin douăzeci și patru de ore;
  - (b) autoexcluderea de la un operator este posibilă pentru nu mai puțin de șase luni.
34. Statele membre ar trebui să se asigure că, în cazul autoexcluderii, contul de jucător este închis.
35. Statele membre ar trebui să garanteze că reînregistrarea unui jucător este posibilă numai la cererea jucătorului, în scris sau în format electronic și, în orice caz, numai după expirarea perioadei de autoexcludere.
36. Statele membre ar trebui să dețină norme privind cererile formulate de părțile terțe interesate către un operator prin care se solicită excluderea unui jucător de pe un site web de jocuri de noroc.
37. Statele membre sunt încurajate să instituie un registru național al jucătorilor care s-au autoexclus.
38. Statele membre ar trebui să faciliteze accesul operatorilor la registrele naționale ale jucătorilor care s-au autoexclus, dacă acestea există, și să se asigure că operatorii consultă periodic aceste registre, astfel încât să împiedice jucătorii care s-au autoexclus să continue să practice jocuri de noroc.

#### VIII. COMUNICAREA COMERCIALĂ

39. Statele membre ar trebui să se asigure că operatorul în numele căruia se face comunicarea comercială poate fi clar identificat.
40. Dacă este cazul, statele membre ar trebui să garanteze prezentarea practică și transparentă, în cadrul comunicărilor comerciale privind serviciile de jocuri de noroc online, a unor mesaje care să includă cel puțin riscurile la adresa sănătății pe care le prezintă dependența de jocurile de noroc.
41. Comunicările comerciale nu ar trebui:
  - (a) să facă afirmații nefondate cu privire la șansele de câștig sau profitul la care jucătorii se pot aștepta în urma practicării jocurilor de noroc;
  - (b) să sugereze că aptitudinile pot să influențeze rezultatele unui joc, atunci când nu este cazul;
  - (c) să exercite presiuni pentru a practica jocuri de noroc sau să denigreze persoanele care se abțin de la practicarea jocurilor de noroc prin alegerea unui anumit moment sau loc sau prin natura comunicării comerciale;
  - (d) să prezinte jocurile de noroc ca activități atractive din punct de vedere social sau să conțină afirmații ale unor personalități recunoscute sau persoane celebre care sugerează că jocurile de noroc contribuie la succesul social;
  - (e) să sugereze că jocurile de noroc pot fi o soluție la problemele sociale, profesionale sau personale;
  - (f) să sugereze că jocurile de noroc pot fi o alternativă la un loc de muncă, o soluție la problemele financiare sau o formă de investiții financiare.
42. Statele membre ar trebui să se asigure că posibilitatea de a juca fără miză financiară utilizată în comunicările comerciale se supune aceluiași norme și condiții tehnice ca și posibilitatea echivalentă de a juca pentru valori monetare.
43. Comunicările comerciale nu ar trebui să vizeze jucătorii vulnerabili, în special prin utilizarea comunicărilor comerciale nesolicitate adresate jucătorilor care s-au autoexclus de la practicarea jocurilor de noroc sau au fost excluși de la utilizarea de servicii de jocuri de noroc online pe motive care țin de dependența de jocurile de noroc.
44. Statele membre care permit comunicările comerciale nesolicitate prin poștă electronică ar trebui să garanteze:
  - (a) că astfel de comunicări comerciale sunt identificabile în mod clar și neechivoc;
  - (b) că operatorul respectă registrele de neparticipare în care se pot înregistra persoanele fizice care nu doresc să primească astfel de comunicări comerciale.
45. Statele membre ar trebui să se asigure ca respectivele comunicări comerciale iau în considerare riscul potențial al serviciilor de jocuri de noroc online promovate.



**IX. SPONSORIZARE**

46. Statele membre ar trebui să se asigure că sponsorizarea efectuată de operatori este transparentă și că operatorul poate fi clar identificat ca parte care sponsorizează.
47. Sponsorizarea nu ar trebui să afecteze sau să influențeze minorii. Statele membre sunt încurajate să se asigure că:
- (a) nu este permisă sponsorizarea evenimentelor concepute pentru minori sau care sunt destinate în principal acestora;
  - (b) materialele publicitare ale părții care sponsorizează nu sunt utilizate în mărfuri concepute pentru minori sau destinate în principal acestora.
48. Statele membre ar trebui să încurajeze părțile sponsorizate să verifice dacă sponsorizarea este autorizată, în conformitate cu dreptul intern, în statul membru unde are loc sponsorizarea.

**X. EDUCARE ȘI SENSIBILIZARE**

49. Statele membre, dacă este cazul împreună cu organizațiile de consumatori și cu operatorii, sunt invitate să organizeze sau să promoveze campanii periodice de educare și sensibilizare a publicului, pentru a crește nivelul de informare al consumatorilor și al grupurilor vulnerabile, printre care și minorii, cu privire la jocurile de noroc online.
50. Statele membre ar trebui să se asigure că operatorii și autoritățile de reglementare a jocurilor de noroc au obligația de a-și informa angajații care desfășoară activități în domeniul jocurilor de noroc cu privire la riscurile asociate practicării jocurilor de noroc online. Angajații care interacționează direct cu jucătorii ar trebui să fie instruiți pentru a se asigura că înțeleg aspectele legate de dependența de jocurile de noroc și că știu să reacționeze la acestea.

**XI. SUPRAVEGHEREA**

51. Atunci când aplică principiile prevăzute în prezenta recomandare, statele membre sunt invitate să desemneze autorități competente de reglementare în materie de jocuri de noroc care să asigure și să monitorizeze în mod independent respectarea efectivă a măsurilor naționale adoptate în sprijinul principiilor prevăzute de prezenta recomandare.

**XII. RAPORTAREA**

52. Statele membre sunt invitate să notifice Comisiei toate măsurile adoptate în conformitate cu prezenta recomandare până la 19 ianuarie 2016, astfel încât Comisia să fie în măsură să evalueze punerea în aplicare a prezentei recomandări.
53. Statele membre sunt invitate să colecteze în scopuri statistice date anuale fiabile cu privire la:
- (a) măsurile de protecție aplicabile, în special numărul de conturi de jucători (deschise și închise), numărul de jucători care s-au autoexclus, persoanele care suferă de o tulburare comportamentală asociată jocurilor de noroc și plângerile formulate de jucători;
  - (b) comunicările comerciale clasificate în funcție de categoria și tipul de încălcare a principiilor.

Statele membre sunt invitate să comunice aceste informații Comisiei pentru prima dată până la 19 iulie 2016.

54. Comisia ar trebui să evalueze punerea în aplicare a prezentei recomandări până la 19 ianuarie 2017.

Adoptată la Bruxelles, 14 iulie 2014.

*Pentru Comisie*  
Michel BARNIER  
Vicepreședinte