

# DOPORUČENÍ

## DOPORUČENÍ KOMISE

ze dne 14. července 2014

**o zásadách pro ochranu spotřebitelů a hráčů služeb hazardních her online a pro prevenci hraní hazardních her online nezletilými osobami**

(Text s významem pro EHP)

(2014/478/EU)

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 292 této smlouvy,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Komise v roce 2011 uspořádala veřejnou konzultaci týkající se „Zelené knihy o on-line hazardních hrách na vnitřním trhu“<sup>(1)</sup>. Ta vymezila společné cíle členských států, pokud jde o regulaci internetových služeb hazardních her, a pomohla určit klíčové prioritní oblasti pro opatření Unie.
- (2) Ve sdělení „*Příprava uceleného evropského rámce pro on-line hazardní hry*“ přijatém dne 23. října 2012<sup>(2)</sup> navrhla Komise řadu opatření, která se snaží reagovat na regulační, společenské a technické problémy spojené s hazardními hrami online. Komise zejména oznámila, že předloží doporučení týkající se ochrany spotřebitelů v oblasti služeb hazardních her online, včetně ochrany nezletilých osob, a odpovědných obchodních sdělení o službách hazardních her online. Smyslem tohoto doporučení je obě tato témata zkombinovat, zlepšit ochranu spotřebitelů a hráčů a zabránit v hraní hazardních her online nezletilým osobám. Má za cíl zajistit, aby hazardní hry zůstávaly zdrojem zábavy, spotřebitelé měli k dispozici bezpečné hrácké prostředí a byla zavedena opatření, která budou snižovat nebezpečí finančních nebo společenských škod, jakož i stanovit nutná opatření, která zabrání hraní hazardních her online nezletilými osobami.
- (3) Ve svém usnesení ze dne 10. září 2013 o on-line hazardních hrách na vnitřním trhu<sup>(3)</sup> Evropský parlament vyzval Komisi, aby prozkoumala možnost vzájemného propojení vnitrostátních rejstříků osob vyřazených na základě vlastního rozhodnutí, zvýšila informovanost o rizicích závislosti na hazardních hrách a zvažila zavedení povinných identifikačních kontrol třetí stranou. Žádal také, aby provozovatelé hazardních her online byli povinni poskytovat na internetových stránkách s hazardními hrami informace týkající se regulačních orgánů a upozornění pro nezletilé, a aby existovala možnost nastavení vlastních omezení. Kromě toho Evropský parlament vyzval k zavedení společných zásad pro odpovědná obchodní sdělení. Doporučil, aby obchodní sdělení obsahovala jasné varování, co se týče důsledků patologického hráčství a rizika vzniku závislosti na hazardních hrách. Obchodní sdělení by neměla být přehnaná ani uváděna v rámci obsahu, který je konkrétně zaměřený na nezletilé osoby nebo u kterého existuje vyšší riziko, že se dostane k nezletilým.
- (4) Evropský hospodářský a sociální výbor rovněž vyzval Komisi, aby zasáhla s cílem zlepšit ochranu spotřebitelů ve vztahu k hazardním hrám online, jakož i ochranu nezletilých<sup>(4)</sup>.
- (5) Vzhledem k chybějící harmonizaci na úrovni Unie mohou členské státy v podstatě svobodně stanovit cíle své politiky v oblasti hazardních her a vymezit úroveň požadované ochrany za účelem ochrany zdraví spotřebitelů. Soudní dvůr Evropské unie poskytl obecné pokyny ohledně výkladu základních svobod vnitřního trhu v oblasti hazardních her (online), s přihlédnutím ke zvláštní povaze hazardních her. Členské státy sice mohou omezit

<sup>(1)</sup> KOM(2011) 128 v konečném znění

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

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

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

přeshraniční poskytování služeb hazardních her online na základě cílů veřejného zájmu, o jejichž ochranu usilují, musí však prokázat vhodnost a nezbytnost dotčených opatření. Členské státy mají rovněž povinnost prokázat, že tyto cíle veřejného zájmu prosazují konzistentně a systematicky<sup>(1)</sup>.

- (6) Soudní dvůr Evropské unie rovněž stanovil základní pravidla pro obchodní sdělení týkající se služeb hazardních her, a to zejména při jejich poskytování v rámci monopolu. Reklama veřejného monopolu musí být uměřená a přísně omezená na to, co je nezbytné, aby navedla spotřebitele ke kontrolovaným herním sítím. Taková reklama nesmí podněcovat přirozený sklon spotřebitelů ke hraní hazardních her tím, že by podporovala jejich aktivní účast, například zlehčováním problému hazardního hráčství, nebo že by zvyšovala atraktivitu hazardních her prostřednictvím lákavých reklamních sdělení přinášejících vidinu velkých výher. Zejména je třeba rozlišovat mezi strategiemi monopolu, které jsou určeny výhradně k informování potenciálních zákazníků o existenci produktů a slouží k zajištění pravidelného přístupu k hazardním hrám nasměrováním hráčů do kontrolovaných systémů, a strategiemi, které vyzývají k aktivní účasti na těchto hrách a podporují ji<sup>(2)</sup>.
- (7) Hlavními cíli veřejného zájmu členských států v kontextu jejich vnitrostátních rámců upravujících hazardní hry za účelem prevence problémového hráčství a ochrany nezletilých osob jsou ochrana spotřebitelů a zdraví.
- (8) Pravidla a politiky, které členské státy pro sledování cílů veřejného zájmu zavedly, se značně liší. Opatření na úrovni Unie podporují členské státy v tom, aby v celé Unii poskytovaly vysokou úroveň ochrany, zejména s ohledem na rizika související s hazardními hrami, jako je rozvoj hráčské poruchy nebo jiné negativní osobní a společenské důsledky.
- (9) Cílem tohoto doporučení je ochraňovat zdraví spotřebitelů a hráčů, a tím také minimalizovat případné negativní hospodářské důsledky, které mohou vyplývat z patologického nebo nadměrného hráčství. Za tímto účelem přináší zásady, které zajišťují vysokou úroveň ochrany spotřebitelů, hráčů a nezletilých osob ve vztahu ke službám hazardních her online. Při přípravě tohoto doporučení Komise čerpala z osvědčených postupů v členských státech.
- (10) Služby hazardních her online se běžně nabízejí a využívají. Hazardní hry online představují činnost v oblasti služeb, jejíž roční příjmy v EU v roce 2012 činily 10,54 miliardy EUR. Dostupnost a rozšíření hazardních her online je výsledkem rychle se vyvíjející technologie, většího přístupu k internetu a snadno použitelných mobilních aplikací. Pokud však nejsou k dispozici dostatečně jasné a transparentní informace, mohou se lidé jejich vlivem špatně rozhodovat. Kromě toho hráči online vyhledávají konkurenční možnosti, jak hrát, kdykoli jim připadá, že nabídka není dostatečně atraktivní.
- (11) Existuje celá řada médií, která přispívají k tomu, že jsou lidé vystaveni obchodním sdělením o hazardních hrách, například tištěná média, adresné reklamní zásilky, audiovizuální média, reklama na venkovních plochách a také sponzorování. Kvůli tomu mohou hazardní hry lákat zranitelné skupiny, například nezletilé. Obchodní sdělení o službách hazardních her online mohou zároveň hrát důležitou roli při směřování spotřebitelů k nabídce, která je povolená a podléhá dohledu, například tím, že informují o totožnosti provozovatele a přinášejí správné informace o hazardních hrách, včetně informací o rizicích problémového hráčství, jakož i příslušná varování.
- (12) Někteří jedinci, kteří se věnují hazardním hrám, se v důsledku svého chování potýkají s problémy takové závažnosti, že mají dopad na daného jedince nebo jeho rodinu, a další osoby mají vážné potíže v důsledku patologického hráčství. Odhaduje se, že zhruba 0,1 – 0,8 % běžné dospělé populace trpí hráčskou poruchou a dalších 0,1 – 2,2 % vykazuje potenciálně problematické rysy hazardního hráčství<sup>(3)</sup>. Proto je v případě služeb hazardních her online nezbytný preventivní přístup, aby byly nabízeny a propagovány způsobem, který je sociálně odpovědný a zejména zajistí, aby hazardní hry zůstaly rekreační a volnočasovou aktivitou.
- (13) Hazardním hrám jsou často vystaveny nezletilé osoby, neboť využívají Internet a mobilní aplikace a média, v nichž se reklama na hazardní hry vyskytuje, a působí na ně také reklamy venkovní. Jsou rovněž diváky nebo účastníky sportovních soutěží, které sponzorují subjekty zainteresované na hazardních hrách nebo kde se vyskytuje reklama zaměřená na tyto hry. Proto má toto doporučení za cíl rovněž zabránit tomu, aby byly hazardními hrami poškozovány či využívány nezletilé osoby.

<sup>(1)</sup> Rozsudky ve věcech Stanleybet International, č. C-186/11 a C-209/11, Stoß a další, č. C-316/07, a citovaná judikatura.

<sup>(2)</sup> Rozsudek ve věci Dickinger a Ömer, č. C-347/09, a citovaná judikatura.

<sup>(3)</sup> Série politických dokumentů ALICE-RAP: „Gambling: two sides of the same coin – recreational activity and public health problem“ (Dvě strany téže mince – rekreační činnost a problém veřejného zdraví). ALICE RAP je výzkumný projekt financovaný v rámci sedmého rámcového programu pro výzkum a vývoj (www.alicerap.eu).

- (14) Provozovatelé hazardních her online usazení v Unii stále častěji drží větší počet licencí platných v několika členských státech, které se v oblasti regulace hazardních her přiklonily k licenčnímu systému. Společný přístup by pro ně mohl být výhodný. Kromě toho může násobení požadavků na dodržování předpisů vést ke zbytečnému zdvojení infrastruktury a nákladů, což způsobuje zbytečnou administrativní zátěž regulačních orgánů.
- (15) Je vhodné vyzvat členské státy, aby vytvořily pravidla pro poskytování informací o hazardních hrách online spotřebitelům. Tato pravidla by měla zabránit vzniku psychických poruch spojených s hazardními hrami, bránit nezletilým v přístupu k hazardním hrám a odradit spotřebitele od využívání nabídek, které nejsou povolené, a mohou tedy být škodlivé.
- (16) Tam, kde je to vhodné, by zásady tohoto doporučení neměly být určeny pouze provozovatelům, ale také třetím stranám, včetně tzv. „přidružených podniků“, které jsou oprávněny propagovat služby hazardních her online jménem provozovatele.
- (17) Je vhodné lépe informovat spotřebitele a hráče o službách hazardních her online, které v souladu s právem Unie nejsou povoleny podle právních předpisů členského státu, do něž je daná služba hazardních her online poskytována, a rovněž vůči takovým nepovoleným službám zakročit. V tomto kontextu by členské státy, které nepovolí určitou službu hazardních her online, neměly povolovat ani obchodní sdělení týkající se této služby.
- (18) Proces registrace pro založení účtu hráče slouží k ověření totožnosti osoby a umožňuje sledovat chování hráče. Je nezbytné, aby tato registrace byla navržena takovým způsobem, aby zároveň bránila spotřebitelům proces registrace předčasně ukončit a obracet se na internetové stránky s hazardními hrami, které nejsou regulovány.
- (19) Zatímco proces registrace byl v jednotlivých členských státech zaveden odlišně, přičemž někdy jsou součástí procesu ověřování kroky prováděné offline nebo ručně, členské státy by měly zajistit, aby identifikační údaje mohly být účinně kontrolovány a usnadnilo se dokončení procesu registrace.
- (20) Je důležité, aby účet hráče získal status trvalého účtu pouze poté, co byly potvrzeny údaje o totožnosti, které hráč poskytl. Než se účet stane trvalým, je vhodné, aby hráči mohli používat dočasné účty. Ty by vzhledem ke své povaze měly být omezeny na pevně stanovenou nominální hodnotu a hráči by neměli mít možnost vybírat z nich vklady nebo výhry.
- (21) V zájmu ochrany hráčů a jejich finančních prostředků, jakož i zajištění transparentnosti by měly být zavedeny postupy pro ověření hráčských účtů, které po určitou dobu nejsou aktivní, a pro zrušení nebo zablokování účtu hráče. Pokud je zjištěno, že se jedná o nezletilou osobu, účet hráče by pak měl být zrušen.
- (22) Pokud jde o informační upozornění, měl by mít hráč ve vhodných případech viditelně k dispozici možnost měření času.
- (23) V rámci podpory by hráči měli mít kromě stanovení limitů pro vklady k dispozici další ochranná opatření, jako například možnost stanovit limity pro sázky nebo prohry.
- (24) V zájmu prevence hráčských poruch by provozovatel měl mít rovněž možnost v případě znepokojivých změn hráčského chování hráči uložit dočasné přerušení hraní nebo jej vyloučit. Provozovatel by v takových případech měl hráči sdělit důvody a informovat ho o možnostech pomoci nebo léčby.
- (25) Provozovatelé hazardních her jsou významnými sponzory sportovních týmů a událostí v Evropě. Aby se zlepšila odpovědnost v případě sponzorování poskytovateli služeb hazardních her online, měly by existovat jasné požadavky na to, aby bylo sponzorování transparentní a odpovědně prováděné. Zejména by měly být stanoveny jasnější požadavky bránící tomu, aby sponzorování provozovateli hazardních her nežádoucím způsobem ovlivnilo nezletilé osoby.
- (26) Je rovněž nezbytné zvyšovat informovanost o rizicích nutně spojených s nejrozšířenějšími internetovými stránkami s hazardními hrami, které jsou mimo jakoukoli kontrolu na úrovni Unie, jako je riziko podvodů.

- (27) Pro řádnou ochranu cílů veřejného zájmu je nutný účinný dohled. Členské státy by měly určit příslušné orgány, stanovit jasné pokyny pro provozovatele a poskytovat snadno dostupné informace pro spotřebitele, hráče a zranitelné skupiny včetně nezletilých osob.
- (28) Při účinném uplatňování a sledování zásad týkajících se obchodních sdělení, které toto doporučení obsahuje, mohou hrát významnou úlohu kodexy chování.
- (29) Toto doporučení nezasahuje do úpravy směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES <sup>(1)</sup> a směrnice Rady 93/13/EHS <sup>(2)</sup>.
- (30) Uplatňování zásad stanovených v tomto doporučení zahrnuje zpracování osobních údajů. Proto se použije směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES <sup>(3)</sup> a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES <sup>(4)</sup>,

PŘIJALA TOTO DOPORUČENÍ:

#### I. ÚČEL

1. Členským státům se doporučuje, aby zajistily vysokou úroveň ochrany spotřebitelů, hráčů a nezletilých osob přijetím zásad pro služby hazardních her online a pro odpovědná obchodní sdělení týkající se těchto služeb, s cílem ochránit jejich zdraví a rovněž minimalizovat možné hospodářské škody, které mohou vyplývat z patologického nebo nadměrného hraní.
2. Toto doporučení nezasahuje do práva členských států regulovat služby hazardních her.

#### II. DEFINICE

3. Pro účely tohoto doporučení se použijí následující definice:
  - a) „službami hazardních her online“ se rozumí všechny služby spojené s vsazením peněžitého vkladu v hazardních hrách, včetně her s prvkem dovednosti, jako jsou loterie, hry v kasinu, pokerové hry a sázky, které jsou poskytovány jakýmkoli prostředky na dálku, elektronicky nebo pomocí jiných technologií pro usnadnění komunikace a na individuální žádost příjemce služeb;
  - b) „spotřebitelem“ se rozumí fyzická osoba, jež nejedná v rámci své živnosti, podnikání, řemesla nebo povolání;
  - c) „hráčem“ se rozumí fyzická osoba, která je držitelem účtu hráče u provozovatele a účastní se hazardních her online;
  - d) „účetem hráče“ se rozumí účet založený hráčem, na němž jsou registrovány všechny transakce u provozovatele;
  - e) „nezletilou osobou“ se rozumí osoba, která nedosáhla minimálního věku stanoveného v souladu s příslušnými vnitrostátními právními předpisy pro věkové omezení účasti na službách hazardních her online;
  - f) „provozovatelem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která má povolení poskytovat služby hazardních her online, jakož i každý, kdo jedná jménem nebo na účet této osoby;

<sup>(1)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („směrnice o nekalých obchodních praktikách“) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

<sup>(2)</sup> Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29).

<sup>(3)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (Úř. věst. L 281, 23.11.1995, s. 31).

<sup>(4)</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (Úř. věst. L 201, 31.7.2002, s. 37).

- g) „obchodním sdělením“ se rozumí jakákoli forma sdělení určená k přímé nebo nepřímé propagaci zboží, služeb či veřejného obrazu provozovatele;
- h) „sponzorováním“ se rozumí smluvní vztah mezi provozovatelem a sponzorovanou stranou, v rámci něhož provozovatel poskytuje finanční nebo jinou podporu umělecké či sportovní akci, organizaci, týmu nebo jednotlivci za účelem vytvoření spojitosti mezi veřejným obrazem, obchodními značkami nebo produkty provozovatele a sponzoringem výměnou za obchodní sdělení nebo jiné výhody.

### III. POŽADAVKY NA INFORMACE

- 4. Na úvodní stránce internetových stránek s hazardními hrami daného provozovatele by měly být výrazně zobrazeny tyto informace, které by měly být dostupné také z každé jednotlivé stránky:
  - a) údaje o společnosti nebo jiný prostředek zajišťující, že provozovatel je identifikovatelný a lze jej kontaktovat, včetně:
    - i) názvu podniku;
    - ii) místa registrace;
    - iii) e-mailové adresy;
  - b) ikona „účast na hazardních hrách nezletilým zakázána“, která ukazuje minimální věk, před jehož dosažením není účast na hazardních hrách přípustná;
  - c) text „odpovědné hraní“, po jehož rozkliknutí se v jednom kroku zobrazí:
    - i) informace, že hazardní hry mohou být škodlivé, pokud nejsou kontrolovány;
    - ii) informace o opatřeních na podporu hráčů na daných internetových stránkách;
    - iii) test pro sebehodnocení hráčů, jímž je možné ověřit si své hráčské chování;
  - d) odkaz na alespoň jednu organizaci poskytující informace o hráčských poruchách a pomoc v těchto případech.
- 5. Podmínky smluvního vztahu mezi provozovatelem a spotřebitelem by měly být formulovány stručně a srozumitelně. Měly by:
  - a) obsahovat alespoň informace o lhůtách a omezeních, pokud jde o výběry z účtu hráče, poplatky týkající se transakcí na účtu hráče a odkaz na příslušné procentní podíly výplat pro každou hru;
  - b) být přijaty a potvrzeny spotřebitelem během procesu registrace uvedeného v oddíle V;
  - c) být zpřístupněny elektronicky takovým způsobem, který umožní spotřebiteli je uložit a opětovně vyhledat a umožní sdělovat spotřebiteli veškeré změny.
- 6. Členské státy by měly zajistit, aby spotřebitelům byly k dispozici informace o pravidlech týkajících se her a sázek nabízených na internetových stránkách provozovatele hazardních her.
- 7. Členské státy by měly zajistit, aby internetové stránky provozovatele hazardních her uváděly podrobnosti o regulačním orgánu v oblasti hazardních her, a tím prokázaly, že jde o povoleného provozovatele.

### IV. NEZLETILÉ OSOBY

- 8. Žádná nezletilá osoba by neměla mít možnost hrát na stránkách s hazardními hrami ani mít účet hráče.
- 9. Členské státy by měly zajistit, aby provozovatel zavedl postupy, jejichž účelem je zabránit nezletilým osobám v hraní hazardních her, včetně kontrol pro ověření věku během procesu registrace uvedeného v oddíle V.
- 10. Aby se zabránilo nezletilým v přístupu na stránky s hazardními hrami, členské státy by měly prosazovat zobrazování odkazů na programy rodičovské kontroly na těchto internetových stránkách.

11. Členské státy by měly zajistit, aby obchodní sdělení týkající se služeb hazardních her online nepoškozovala nezletilé osoby ani je nevedla k tomu, aby vnímaly hazardní hry jako přirozenou součást svých volnočasových aktivit.
12. Obchodní sdělení by měla obsahovat jasnou informaci „účast na hazardních hrách nezletilým zakázána“ uvádějící minimální věk, před jehož dosažením není účast na hazardních hrách přípustná.
13. Členské státy by měly vybízet k tomu, aby obchodní sdělení nebyla vysílána, zobrazována nebo podporována:
  - a) v těch sdělovacích prostředcích nebo v časové souvislosti s těmi programy, u nichž nezletilé osoby zřejmě tvoří hlavní publikum;
  - b) na internetových stránkách, jejichž návštěvníky jsou primárně nezletilé osoby;
  - c) v těsné blízkosti míst, kde nezletilí obvykle tráví čas a zřejmě tvoří hlavní publikum, a přinejmenším v blízkosti škol.
14. Obchodní sdělení by neměla:
  - a) využívat nezkušenosti nebo nedostatečných znalostí nezletilých osob;
  - b) zobrazovat nezletilé nebo mladé lidi a používat kampaně, které jsou pro nezletilé osoby obzvláště atraktivní;
  - c) cílit na nezletilé nebo mladé osoby tím, že v nich hazardní hry odrážejí činnosti typické pro kulturu mladých lidí či jsou s nimi spojovány;
  - d) naznačovat, že hraní hazardních her představuje přechod od dospívání k dospělosti.

#### V. REGISTRACE A ÚČET HRÁČE

15. Členské státy by měly zajistit, aby osobě bylo povoleno účastnit se služeb hazardních her online, pouze pokud se zaregistruje jako hráč a má u provozovatele účet.
16. Při procesu registrace s cílem založit účet by měly být vyžadovány tyto informace:
  - a) jméno;
  - b) adresa;
  - c) datum narození;
  - d) e-mailová adresa nebo číslo mobilního telefonu.
17. Poskytnutá e-mailová adresa nebo číslo mobilního telefonu by měly být potvrzeny hráčem nebo ověřeny provozovatelem. Tyto údaje by měly umožnit kontakt a přímou a účinnou komunikaci mezi provozovatelem a hráčem.
18. Údaje o totožnosti hráče by měly být ověřeny. Pokud přímé elektronické ověření není možné nebo není zavedeno, členské státy se vybízejí, aby usnadnily přístup k vnitrostátním rejstříkům, databázím nebo jiným úředním dokumentům, podle nichž by provozovatelé mohli údaje o totožnosti ověřit.
19. Členské státy by měly zajistit, aby v případě, kdy totožnost nebo věk dané osoby nelze úspěšně ověřit, byl proces registrace pro založení účtu hráče, včetně dočasného účtu, zrušen.
20. Členské státy se vybízejí, aby zavedly v procesu registrace elektronické identifikační systémy.
21. Členské státy by měly zajistit, aby:
  - a) proces registrace umožňoval provést ověření totožnosti v přiměřené lhůtě a nepředstavoval pro spotřebitele nebo provozovatele zbytečnou zátěž;
  - b) registrační systémy umožňovaly alternativní způsoby ověření totožnosti, zejména v situaci, kdy spotřebitel nemá přiděleno identifikační číslo daného členského státu, je-li požadováno, nebo pro případ dočasné nedostupnosti databáze.

22. Členské státy by měly zajistit, aby hráči měli:

- a) přístup k dočasnému účtu u provozovatele, u něhož se účet otevírá, do doby, než bude ověřování totožnosti úspěšně dokončeno;
- b) jedinečné identifikační uživatelské jméno a heslo nebo jiný prvek pro zabezpečení přístupu u provozovatele, u něhož se účet otevírá.

23. Členské státy by měly zavést pravidla:

- a) zajišťující, že finanční prostředky hráčů jsou chráněny a mohou být vyplaceny pouze danému hráči a že jsou odděleny od vlastních prostředků provozovatele;
- b) zabráňující tajným úmluvám mezi hráči a převodům prostředků mezi nimi, včetně pravidel pro zrušení převodů nebo vrácení prostředků z účtů hráčů v případě, že je odhalena tajná úmluva nebo podvod.

#### VI. HRÁČSKÁ AKTIVITA A PODPORA HRÁČŮ

24. Členské státy by měly zajistit, aby hráč mohl ve fázi registrace na internetových stránkách provozovatele hazardních her standardně nastavit limity pro peněžní vklady, jakož i časové limity.

25. Členské státy by měly zajistit, aby hráč měl na internetových stránkách provozovatele hazardních her kdykoli snadno přístup k těmto informacím:

- a) zůstatku na účtu hráče;
- b) funkci podpory hráčů týkající se odpovědného hraní prostřednictvím online formuláře nebo osobního kontaktu, a to alespoň formou živého chatu či telefonu;
- c) nouzovým linkám na organizace poskytující informace a pomoc, jak je uvedeno v bodě 4 písm. d).

26. Členské státy by měly zajistit, aby hráč mohl na internetových stránkách provozovatele standardně dostávat v pravidelných intervalech informační upozornění o výhrách a prohách v průběhu hry či sázky a o tom, jak dlouho již hraje. Hráči by měli informační upozornění potvrzovat a mít možnost buď přerušit hru, nebo pokračovat.

27. Členské státy by měly zajistit, aby hráč na internetových stránkách provozovatele hazardních her nemohl:

- a) složit vklad přesahující limit pro peněžní vklad stanovený pro dané časové období;
- b) účastnit se hazardních her, pokud na účtu hráče nemá dostatečné finanční prostředky na pokrytí hry nebo sázky.

28. Členské státy by neměly umožňovat poskytování úvěru hráči provozovatelem.

29. Členské státy by měly zajistit, aby hráč na internetových stránkách provozovatele mohl:

- a) snížit limit pro peněžní vklad, a to s okamžitým účinkem;
- b) zvýšit limit pro peněžní vklad. Žádost hráče by měla nabýt účinku nejméně dvacet čtyři hodin po jejím podání;
- c) provést dočasné přerušení hraní a vyřazení na základě vlastního rozhodnutí.

30. Členské státy by měly zajistit, aby provozovatel zavedl zásady a postupy pro usnadnění interakce s hráči v situaci, kdy jejich hráčské chování ukazuje na riziko rozvoje hráčské poruchy.

31. Členské státy by měly zajistit, aby provozovatel vedl po určitou dobu záznamy alespoň o vkladech a výhrách hráče. Tyto záznamy by měly být hráči na jeho žádost zpřístupněny.

#### VII. DOČASNÉ PŘERUŠENÍ HRANÍ A VYŘAZENÍ NA ZÁKLADĚ VLASTNÍHO ROZHODNUTÍ

32. Členské státy by měly zajistit, aby hráč mohl na internetových stránkách provozovatele hazardních her kdykoli aktivovat dočasné přerušení hraní a vyřazení na základě vlastního rozhodnutí týkající se buď konkrétní služby hazardních her online, nebo všech druhů těchto služeb.

33. Členské státy by měly stanovit, že:
- a) dočasné přerušení hraní slouží k přerušení hraní alespoň na dvacet čtyři hodin;
  - b) vyřazení na základě vlastního rozhodnutí je u provozovatele možné nejméně na dobu šesti měsíců.
34. Členské státy by měly zajistit, aby v případě vyřazení na základě vlastního rozhodnutí byl účet hráče zrušen.
35. Členské státy by měly zajistit, aby opětovná registrace hráče byla možná pouze na žádost hráče v písemné či elektronické podobě, a v každém případě až po uplynutí doby vyřazení na základě vlastního rozhodnutí.
36. Členské státy by měly stanovit pravidla týkající se žádostí zainteresovaných třetích stran, aby provozovatel hráče z internetových stránek s hazardními hrami vyřadil.
37. Členské státy se vyzývají, aby vytvořily celostátní registr hráčů vyřazených na základě vlastního rozhodnutí.
38. Je-li již zřízen celostátní registr hráčů vyřazených na základě vlastního rozhodnutí, měly by členské státy provozovatelům usnadnit přístup k němu a zajistit, aby provozovatelé do tohoto registru pravidelně nahlíželi, a tak bránili hráčům vyřazeným na základě vlastního rozhodnutí v dalším hraní hazardních her.

#### VIII. OBCHODNÍ SDĚLENÍ

39. Členské státy by měly zajistit, aby byl provozovatel, jehož jménem je obchodní sdělení vytvořeno, jasně identifikovatelný.
40. Tam, kde je to vhodné, by členské státy měly zajistit, aby obchodní sdělení o službách hazardních her online obsahovala praktické a transparentní informace alespoň o zdravotních rizicích problémového hráčství.
41. Obchodní sdělení by neměla:
- a) obsahovat nepodložená tvrzení týkající se šance na výhru nebo zisku, který hráči mohou z hazardních her očekávat;
  - b) naznačovat, že výsledek lze ovlivnit dovednostmi, pokud tomu tak není;
  - c) načasováním, místem či povahou obchodního sdělení nutit spotřebitele k účasti na hazardních hrách nebo snižovat hodnotu odmítavého postoje k nim;
  - d) prezentovat hazardní hry jako společensky atraktivní nebo zahrnovat vyjádření známých osobností či celebrit, jež navozuje dojem, že hazardní hry přispívají ke společenskému úspěchu;
  - e) naznačovat, že hazardní hry mohou představovat řešení sociálních, profesních nebo osobních problémů;
  - f) naznačovat, že hazardní hry mohou být alternativou k zaměstnání, řešením finančních potíží nebo formou finanční investice.
42. Členské státy by měly zajistit, aby se hry zdarma používané v obchodních sděleních řídily stejnými pravidly a stejnými technickými podmínkami jako odpovídající hry peněžní.
43. Obchodní sdělení by neměla být cílena na zranitelné hráče, zejména zasíláním nevyžádaných obchodních sdělení hráčům, kteří byli z hraní hazardních her vyřazeni na základě vlastního rozhodnutí nebo byli vyloučeni z poskytování služeb hazardních her z důvodu problémového hráčství.
44. Členské státy, které povolují nevyžádaná obchodní sdělení elektronickou poštou, by měly zajistit:
- a) aby taková obchodní sdělení byla jasně a jednoznačně identifikovatelná;
  - b) aby provozovatel respektoval seznamy, do nichž se mohou přihlásit fyzické osoby, které si nepřejí, aby jim byly taková sdělení zasílána.
45. Členské státy by měly zajistit, aby obchodní sdělení zohledňovala rizikový potenciál propagovaných služeb hazardních her online.

**IX. SPONZOROVÁNÍ**

46. Členské státy by měly zajistit, aby sponzorování ze strany provozovatelů bylo transparentní a aby byl provozovatel jasně identifikovatelný jako sponzor.
47. Sponzorování by nemělo nepříznivě ovlivňovat nezletilé osoby. Členské státy se vyzývají k zajištění toho, aby:
- a) nebylo povoleno sponzorování událostí určených nezletilým osobám nebo zaměřených zejména na tyto osoby;
  - b) propagační materiály sponzora nebyly používány při prezentaci zboží k prodeji, která se zaměřuje konkrétně nebo převážně na tyto osoby.
48. Členské státy by měly podporovat sponzorované strany v tom, aby ověřovaly, zda je sponzorování v členském státě, kde má probíhat, povoleno v souladu s vnitrostátními předpisy.

**X. VZDĚLÁVÁNÍ A INFORMOVANOST**

49. Členské státy, případně ve spolupráci se spotřebitelskými organizacemi a s provozovateli, se vyzývají k pořádání nebo podpoře pravidelných vzdělávacích a veřejných informačních kampaní s cílem zvýšit informovanost spotřebitelů a zranitelných skupin, včetně nezletilých osob, pokud jde o hazardní hry online.
50. Členské státy by měly zajistit, aby provozovatelé a regulační orgány v oblasti hazardních her byli povinni informovat své zaměstnance, jejichž pracovní činnosti souvisejí s hazardními hrami, o rizicích spojených s hazardními hrami online. Zaměstnanci, kteří přímo jednají s hráči, by měli být vyškoleni tak, aby rozuměli otázkám problémového hráčství a věděli, jak na ně reagovat.

**XI. DOHLED**

51. Členské státy se vyzývají, aby při uplatňování zásad uvedených v tomto doporučení jmenovaly příslušné regulační orgány v oblasti hazardních her, které by zajistily a nezávisle sledovaly účinné dodržování vnitrostátních opatření na podporu zásad stanovených v tomto doporučení.

**XII. PODÁVÁNÍ ZPRÁV**

52. Členské státy se vyzývají, aby Komisi oznámily veškerá opatření přijatá na základě tohoto doporučení do 19. ledna 2016 tak, aby Komise mohla zhodnotit provádění tohoto doporučení.
53. Členské státy se vyzývají, aby shromažďovaly pro statistické účely spolehlivé roční údaje týkající se:
- a) platných ochranných opatření, zejména údaje o počtu účtů hráčů (založených a zrušených), počtu hráčů vyřazených na základě vlastního rozhodnutí, počtu hráčů trpících hráčskou poruchou a počtu stížností ze strany hráčů;
  - b) obchodních sdělení v členění podle kategorie a podle druhu porušení zásad.
- Členské státy se vyzývají, aby tyto informace sdělily Komisi poprvé do 19. ledna 2016.
54. Komise by měla provádění tohoto doporučení zhodnotit do 19. ledna 2016.

V Bruselu dne 14. července 2014.

*Za Komisi*  
Michel BARNIER  
místopředseda