

RECOMENDAÇÕES

RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO

de 14 de julho de 2014

sobre princípios com vista à proteção dos consumidores e dos utilizadores de serviços de jogo em linha e à prevenção do acesso dos menores aos jogos de azar em linha

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(2014/478/UE)

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 292.º,

Considerando o seguinte:

- (1) A Comissão realizou, em 2011, uma consulta pública consagrada ao seu «*Livro verde sobre o jogo em linha no mercado interno*» ⁽¹⁾. Essa consulta permitiu identificar os objetivos comuns dos Estados-Membros no que respeita à regulamentação dos serviços de jogo em linha e ajudou a identificar os principais domínios prioritários de intervenção da União.
- (2) Na sua comunicação «*Para um enquadramento europeu completo do jogo em linha*», adotada em 23 de outubro de 2013 ⁽²⁾, a Comissão propunha uma série de ações para dar resposta aos desafios de natureza técnica, regulamentar e social do jogo em linha. A Comissão anunciava nomeadamente a sua intenção de apresentar recomendações sobre a proteção dos consumidores no domínio dos serviços de jogo em linha, incluindo a proteção dos menores, bem como sobre a comunicação comercial responsável dos serviços de jogo em linha. A presente recomendação tem por objetivo reunir estes dois temas e melhorar a proteção dos consumidores e jogadores, bem como impedir os menores de ter acesso ao jogo em linha. A presente recomendação visa garantir que o jogo constitui apenas uma forma de entretenimento, que os consumidores beneficiam de um ambiente de jogo seguro e que estão em vigor medidas destinadas a combater o risco de danos financeiros ou sociais, bem como definir as ações necessárias para impedir que os menores tenham acesso ao jogo em linha.
- (3) Na sua resolução de 10 de setembro de 2013 sobre o jogo em linha no mercado interno, o Parlamento Europeu ⁽³⁾ convidava a Comissão a explorar a possibilidade da interoperabilidade entre os registos nacionais de autoexclusão, a aumentar a sensibilização para os riscos de dependência associada ao jogo e a considerar a possibilidade de introduzir um controlo obrigatório de identificação por um terceiro. Apelava também no sentido de os operadores de jogos em linha serem obrigados a fornecer, no sítio *web* do jogo, informações sobre as entidades reguladoras e advertências destinadas aos menores, bem como informações sobre a utilização de restrições autoimpostas. Além disso, o Parlamento Europeu apelava também no sentido da adoção de princípios comuns para uma comunicação comercial responsável. Recomendava que a comunicação comercial incluísse advertências claras sobre as consequências do jogo compulsivo e os riscos de dependência associados ao jogo. As comunicações comerciais não devem ser nem excessivas, nem visíveis nos conteúdos especificamente dirigidos aos menores, ou onde exista maior risco de se visar menores.
- (4) O Comité Económico e Social Europeu convidou também a Comissão a intervir para melhorar a proteção dos consumidores no que se refere ao jogo em linha, e para proteger os menores ⁽⁴⁾.
- (5) Na ausência de uma harmonização a nível da União, os Estados-Membros são, em princípio, livres de estabelecer os objetivos da sua política em matéria de jogos de azar e de definir o nível de proteção pretendido para proteger a saúde dos consumidores. O Tribunal de Justiça da União Europeia emitiu orientações gerais sobre a interpretação das liberdades fundamentais do mercado interno no domínio do jogo (em linha), tendo em conta a natureza

⁽¹⁾ COM(2011) 128 final.

⁽²⁾ COM(2012) 596 final.

⁽³⁾ P7_TA(2013)0348.

⁽⁴⁾ 2012/2322 (INI).

específica das atividades de jogo. Embora os Estados-Membros possam restringir ou limitar a prestação transfronteiras de serviços de jogo em linha em razão dos objetivos de interesse público que procuram proteger, devem no entanto demonstrar a adequação e a necessidade de cada uma das medidas em causa. Os Estados-Membros têm o dever de demonstrar que os objetivos de interesse público são prosseguidos de forma coerente e sistemática ⁽¹⁾.

- (6) O Tribunal de Justiça da União Europeia estabeleceu igualmente regras de base para as comunicações comerciais relativas aos serviços de jogo em linha e, em particular, aos serviços prestados em regime de monopólio. A publicidade por parte do detentor de um monopólio público deve ser comedida e limitar-se ao estritamente necessário para canalizar os consumidores para redes de jogo controladas. Essa publicidade não pode ter por objetivo exacerbar a propensão natural dos consumidores ao jogo, incentivando a sua participação ativa, por exemplo banalizando o jogo ou aumentando a atratividade do jogo por meio de mensagens publicitárias cativantes com a perspectiva de maiores ganhos. Deve, em especial, ser estabelecida uma distinção entre, por um lado, as estratégias do detentor de um monopólio que se destinam exclusivamente a informar os potenciais clientes da existência dos produtos, servindo para garantir um acesso regular aos jogos de azar mediante a canalização dos jogadores para os circuitos controlados; e, por outro, as que convidam e encorajam a uma participação ativa nesses jogos ⁽²⁾.
- (7) A proteção dos consumidores e da saúde constituem os principais objetivos de interesse público dos Estados-Membros no contexto dos respetivos enquadramentos nacionais para os jogos de azar que visam a prevenção do jogo compulsivo e a proteção dos menores.
- (8) As regras e políticas que os Estados-Membros introduziram com vista à prossecução de objetivos de interesse público variam consideravelmente. Uma ação a nível da União incentiva os Estados-Membros a assegurar um nível de proteção elevado em toda a União, tendo em particular consideração os riscos relacionados com o jogo, nomeadamente de desenvolvimento de uma perturbação associada ao jogo ou de outras consequências negativas, de cariz social e pessoal.
- (9) O objetivo da presente recomendação consiste em proteger a saúde dos consumidores e jogadores e, por conseguinte, também minimizar os eventuais prejuízos económicos suscetíveis de resultar do jogo compulsivo ou excessivo. Assim, recomendam-se certos princípios com vista a um elevado nível de proteção dos consumidores, jogadores e menores, relativamente aos serviços de jogo em linha. Ao elaborar a presente recomendação, a Comissão inspirou-se nas boas práticas seguidas nos Estados-Membros.
- (10) Os serviços de jogo em linha são amplamente oferecidos e utilizados. O jogo em linha constitui uma atividade de serviços cujas receitas anuais atingiram 10,54 mil milhões de EUR na UE em 2012. A evolução tecnológica, o aumento da disponibilidade de acesso à Internet e a comodidade das tecnologias móveis têm impulsionado a acessibilidade e a proliferação do jogo em linha. No entanto, podem fazer-se escolhas mal informadas, nos casos em que a informação não é suficientemente clara ou transparente. Além disso, os jogadores em linha procuram outras oportunidades de jogo, mais concorrenciais, sempre que se defrontam com uma insuficiência de ofertas atraentes.
- (11) Existe um vasto leque de meios de comunicação social, o que contribui para uma exposição às comunicações comerciais relativas ao jogo, por exemplo, a imprensa escrita, a publicidade postal direta, os meios audiovisuais e a publicidade mural, bem como o patrocínio. Isto pode ter como consequência que os grupos vulneráveis, como é o caso dos menores, sejam atraídos para o jogo. Por outro lado, a comunicação comercial dos serviços de jogo em linha pode desempenhar um papel importante na orientação dos consumidores para uma oferta que foi autorizada e está sujeita a supervisão, por exemplo evidenciando a identidade do operador e disponibilizando informações corretas sobre o jogo, nomeadamente sobre os riscos associados ao jogo compulsivo, bem como mensagens de advertência adequadas.
- (12) Certas pessoas que praticam o jogo têm problemas em resultado do seu comportamento, que podem ter repercussões a nível pessoal e familiar, outras são gravemente prejudicadas por motivos de jogo patológico. Estima-se que entre 0,1 % e 0,8 % da população adulta em geral seja afetada por uma perturbação associada ao jogo, e que uma percentagem adicional de 0,1 % a 2,2 % dessa população evidencie um envolvimento potencialmente problemático com o jogo ⁽³⁾. Por conseguinte, impõe-se uma abordagem preventiva para que os serviços de jogo em linha sejam oferecidos e promovidos de forma socialmente responsável, a fim de garantir nomeadamente que o jogo não deixa de ser uma atividade recreativa e de lazer.
- (13) Os menores estão frequentemente expostos ao jogo, uma vez que utilizam a Internet, as aplicações móveis e os meios de comunicação social que exibem publicidades de jogo, e também na rua, através da publicidade exterior. Também visualizam ou assistem ao vivo a competições desportivas patrocinadas por instâncias de jogo ou onde se exhibe publicidade centrada em atividades de jogo. Por conseguinte, a presente recomendação tem igualmente por objetivo impedir que os menores sejam prejudicados ou explorados pelo jogo.

⁽¹⁾ Processos C-186/11 e C-209/11 *Stanleybet International*, C-316/07, *Stoss & Others* e jurisprudência referida.

⁽²⁾ Processo C-347/09, *Dickinger e Omer* e jurisprudência referida.

⁽³⁾ Série de documentos estratégicos do ALICE-RAP: «Gambling: two sides of the same coin — recreational activity and public health problem». O ALICE RAP é um projeto de investigação financiado no âmbito do sétimo programa-quadro para a investigação e o desenvolvimento (www.alicerap.eu).

- (14) Os operadores de serviços de jogo em linha estabelecidos na União detêm com cada vez maior frequência licenças múltiplas em diversos Estados-Membros que optaram por sistemas de licenciamento para a regulamentação do jogo. Poderiam beneficiar de uma abordagem mais comum. Além disso, a multiplicação dos requisitos de conformidade pode criar uma duplicação desnecessária de infraestruturas e custos, resultando em encargos administrativos desnecessários para as entidades reguladoras.
- (15) Convém convidar os Estados-Membros a apresentar regras que forneçam aos consumidores informações sobre o jogo em linha. Essas regras devem prevenir a ocorrência de perturbações associadas ao jogo e evitar que os menores tenham acesso ao jogo, desencorajando os consumidores de aproveitar propostas que não estejam autorizadas e, por conseguinte, sejam potencialmente nocivas.
- (16) Se conveniente, os princípios da presente recomendação deverão dirigir-se não apenas aos operadores mas também a terceiros, incluindo as chamadas «filiais», que são autorizados a promover serviços de jogo em linha em nome do operador.
- (17) Convém informar melhor os consumidores e os jogadores sobre os serviços de jogo em linha que, em consonância com o direito da União, não são autorizados pela legislação do Estado-Membro em que são recebidos, bem como atuar contra esses serviços. Nesse contexto, os Estados-Membros que não autorizam um determinado serviço de jogo em linha não devem permitir qualquer comunicação comercial relativa ao mesmo.
- (18) O processo de registo para abrir uma conta de jogador tem por objetivo verificar a identidade da pessoa e permitir o acompanhamento do comportamento do jogador. É essencial que esse registo seja concebido de forma a também impedir os consumidores de abandonarem o processo de registo e se dirigirem a sítios *web* de jogo que não estão regulamentados.
- (19) Embora o processo de registo tenha sido introduzido de forma diferente consoante os Estados-Membros, por vezes com etapas fora de linha ou manuais no processo de verificação, os Estados-Membros devem garantir que os dados de identificação podem ser controlados de forma eficaz, para facilitar a conclusão do processo de registo.
- (20) É importante que as contas de jogador só se tornem permanentes quando os dados de identificação fornecidos pelos jogadores estiverem validados. Antes de a conta se tornar permanente, convém que os jogadores possam utilizar contas temporárias. Dada a sua natureza, as contas temporárias devem corresponder a um valor nominal fixo e os jogadores não devem poder retirar depósitos ou ganhos.
- (21) A fim de proteger os jogadores e os respetivos fundos, bem como assegurar a transparência, devem existir procedimentos destinados a verificar as contas de jogador que não tenham registado atividade durante um determinado período, e a encerrar ou suspender uma conta de jogador. Além disso, quando se constatar que a pessoa é um menor, a conta de jogador deverá ser cancelada.
- (22) No que diz respeito aos alertas de informação, quando existam, deverão evidenciar claramente para o jogador a opção de um temporizador durante uma sessão de jogo.
- (23) No que diz respeito ao apoio aos jogadores, para além da fixação de limites para os depósitos, os jogadores deveriam dispor de medidas de proteção adicionais, como a possibilidade de fixar limites para as apostas ou perdas.
- (24) Para evitar o desenvolvimento de uma perturbação associada ao jogo, os operadores deverão igualmente ter a possibilidade de levar o jogador a fazer uma pausa ou excluí-lo do jogo, caso se verifiquem alterações desconcertantes no seu comportamento de jogo. O operador deverá, nesse caso, comunicar ao jogador as razões que motivaram tal medida, e orientá-lo para obter assistência ou tratamento.
- (25) Os operadores são patrocinadores importantes das equipas e dos eventos desportivos na Europa. A fim de melhorar a responsabilização das operações de patrocínio por parte de prestadores de serviços de jogo em linha, devem existir requisitos claros no sentido de o patrocínio ser transparente e realizado de forma responsável. Devem nomeadamente ser fixados requisitos mais claros para evitar que o patrocínio por parte de operadores de jogo seja prejudicial ou influencie negativamente os menores.
- (26) É igualmente necessário promover a sensibilização para os riscos inerentes dos sítios *web* de jogo, como a fraude, que escapam a qualquer forma de controlo a nível da União.

- (27) É necessária uma supervisão eficaz para assegurar uma proteção adequada dos objetivos de interesse público. Os Estados-Membros devem designar autoridades competentes, estabelecer orientações claras para os operadores e fornecer informações facilmente acessíveis aos consumidores, jogadores e grupos vulneráveis, incluindo os menores.
- (28) Os códigos de conduta podem desempenhar um papel importante na aplicação eficaz e no controlo dos princípios em matéria de comunicação comercial que são objeto da presente recomendação.
- (29) A presente recomendação não interfere com a Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾, nem com a Diretiva 93/13/CEE do Conselho ⁽²⁾.
- (30) A aplicação dos princípios estabelecidos na presente recomendação implica o tratamento de dados pessoais. A Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽³⁾ e a Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁴⁾ são, por conseguinte, aplicáveis.

ADOTOU A PRESENTE RECOMENDAÇÃO:

I. OBJETIVO

1. Recomenda-se aos Estados-Membros que assegurem um elevado nível de proteção para os consumidores, jogadores e menores, através da adoção de princípios aplicáveis aos serviços de jogo em linha e com vista a comunicações comerciais responsáveis relativamente a esses serviços, por motivos de preservação da saúde e também para minimizar os eventuais danos económicos suscetíveis de resultar de uma prática de jogo excessiva ou compulsiva.
2. A presente recomendação não interfere com o direito dos Estados-Membros de regulamentarem os serviços de jogo.

II. DEFINIÇÕES

3. Para efeitos do disposto na presente recomendação, entende-se por:
 - a) «Serviço de jogo», um serviço que envolva apostas com valor monetário em jogos de azar, incluindo os jogos com elementos de perícia, como as lotarias, os jogos de casino, os jogos de póquer e as operações de aposta que são prestados por qualquer meio à distância, por via eletrónica ou qualquer outra tecnologia de comunicação, e mediante pedido individual de um destinatário de serviços;
 - b) «Consumidor», uma pessoa singular que atue fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
 - c) «Jogador», uma pessoa singular que detém uma conta de jogador junto do operador e participa no serviço de jogo em linha;
 - d) «Conta de jogador», uma conta aberta pelo jogador, na qual são registadas todas as transações com o operador;
 - e) «Menor», uma pessoa com idade inferior à idade mínima fixada, nos termos do direito nacional aplicável, para a participação num serviço de jogo em linha;
 - f) «Operador», uma pessoa, singular ou coletiva, que está autorizada a prestar um serviço de jogo em linha, bem como qualquer pessoa que atue em nome ou por conta dessa pessoa;

⁽¹⁾ Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho (Diretiva «Práticas comerciais desleais») (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

⁽²⁾ Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores (JO L 95 de 21.4.1993, p. 29).

⁽³⁾ Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (JO L 281 de 23.11.1995, p. 31).

⁽⁴⁾ Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas (JO L 201 de 31.7.2002, p. 37).

- g) «Comunicação comercial», qualquer forma de comunicação destinada a promover, direta ou indiretamente, bens, serviços ou a imagem de um operador;
- h) «Patrocínio», uma relação contratual entre um operador e uma parte patrocinada, nos termos da qual o operador disponibiliza financiamento ou outro tipo de apoio a qualquer acontecimento, organização, equipa ou indivíduo, num contexto artístico ou desportivo, a fim de estabelecer uma associação entre a imagem, as marcas ou os produtos do operador e o objeto do patrocínio, em troca de comunicações comerciais ou benefícios de outra natureza.

III. REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

- 4. A seguinte informação deve ser exibida de forma proeminente na página inicial do sítio *web* de jogo do operador e ser acessível a partir de todas as suas páginas:
 - a) Os dados relativos à empresa, ou outro meio que assegure que o operador é identificável e pode ser contactado, incluindo:
 - i) a designação social da empresa;
 - ii) o seu local de registo;
 - iii) o seu endereço de correio eletrónico;
 - b) Um sinal de «jogo interdito a menores», que evidencie a idade mínima abaixo da qual o jogo não é permitido;
 - c) Uma mensagem de «jogo responsável» que, com um clique apenas, disponibilize:
 - i) informação de que o jogo pode ser nocivo quando não controlado,
 - ii) informação sobre as medidas de apoio ao jogador no sítio *web*,
 - iii) testes de autoavaliação para o jogador poder verificar o seu comportamento de jogo;
 - d) Um *link* para, no mínimo, uma organização que forneça informações e assistência relativamente às perturbações de comportamento associadas ao jogo.
- 5. Os termos e condições da relação contratual entre o operador e o consumidor devem ser disponibilizados numa forma concisa e legível. Devem:
 - a) Incluir informações sobre, no mínimo, os prazos e limites respeitantes aos levantamentos da conta de jogador, aos encargos relativos às transações no âmbito da conta de jogador e um *link* para os rácios de pagamento aplicáveis a cada jogo;
 - b) Ser aceites e confirmados pelo consumidor durante o processo de registo a que se refere a secção V;
 - c) Ser disponibilizados por via eletrónica, de forma a permitir ao consumidor armazená-los e recuperá-los, devendo quaisquer alterações ser-lhe comunicadas.
- 6. Os Estados-Membros deverão garantir que o consumidor dispõe de informação sobre as regras relativas aos jogos e apostas oferecidos no sítio *web* de jogo do operador.
- 7. Os Estados-Membros devem garantir que o sítio *web* de jogo do operador exibe os dados referentes à autoridade reguladora em matéria de jogo, a fim de demonstrar que o operador está autorizado.

IV. MENORES

- 8. Nenhum menor deverá poder jogar num sítio *web* de jogo ou deter uma conta de jogador.
- 9. Os Estados-Membros devem garantir que o operador dispõe de procedimentos destinados a evitar a prática do jogo por menores, incluindo controlos de verificação da idade durante o procedimento de registo referido na secção V.
- 10. Para impedir que os menores tenham acesso a sítios *web* de jogo, os Estados-Membros deverão encorajar a exibição de *links* para programas de controlo parental nesses sítios *web*.

11. Os Estados-Membros devem assegurar que as comunicações comerciais relativas a serviços de jogo em linha não são nocivas para os menores nem os incitam a considerar o jogo como um elemento normal das suas atividades de lazer.
12. As comunicações comerciais devem conter uma mensagem clara de «jogo interdito a menores» que indique a idade mínima abaixo da qual o jogo não é permitido.
13. Os Estados-Membros devem procurar que as comunicações comerciais não sejam difundidas, exibidas ou disponibilizadas:
 - a) Em meios de comunicação social ou em torno de programas em que os menores constituem provavelmente a principal audiência;
 - b) Em sítios *web* com um perfil de audiência de menores;
 - c) Na proximidade de locais onde os menores normalmente passam o seu tempo e deverão ser o principal público, incluindo pelo menos as escolas.
14. As comunicações comerciais não devem:
 - a) Tirar partido da inexperiência ou falta de conhecimento dos menores;
 - b) Utilizar imagens de menores ou jovens, ou elementos particularmente apelativos para os menores;
 - c) Dirigir-se a menores, ou jovens, associando o jogo com a atividade cultural dos jovens ou apresentando-o como tal;
 - d) Sugerir que o facto de jogar marca o início da transição da adolescência para a idade adulta.

V. REGISTO E CONTAS DOS JOGADORES

15. Os Estados-Membros devem assegurar que uma pessoa só está autorizada a participar num serviço de jogo quando estiver registada como jogador e detiver uma conta junto do operador.
16. Devem ser exigidas as seguintes informações no processo de registo, a fim de abrir uma conta de jogador:
 - a) Nome;
 - b) Endereço;
 - c) Data de nascimento;
 - d) Endereço de correio eletrónico ou número de telefone móvel.
17. O endereço de correio eletrónico ou o número de telefone móvel indicados devem ser validados pelo jogador ou verificados pelo operador. Devem permitir o contacto e a comunicação entre o operador e o jogador de forma direta e eficaz.
18. Os dados de identificação do jogador devem ser verificados. Caso não seja possível ou não esteja instalada uma verificação eletrónica direta, os Estados-Membros são encorajados a facilitar o acesso aos registos, bases de dados ou outros documentos oficiais nacionais com base nos quais os operadores devem verificar os dados de identificação.
19. Os Estados-Membros devem assegurar que, sempre que a identidade ou a idade da pessoa não possam ser adequadamente verificadas, o processo de registo para a abertura de uma conta de jogador, incluindo uma conta temporária, é cancelado.
20. Os Estados-Membros são incentivados a adotar sistemas de identificação eletrónica no processo de registo;
21. Os Estados-Membros devem assegurar que:
 - a) O processo de registo permite que a verificação da identidade seja concluída num prazo razoável e não seja desnecessariamente onerosa para os consumidores ou os operadores;
 - b) Os sistemas de registo constituem uma forma alternativa de verificar a identificação, em especial quando o consumidor não dispõe de um número nacional de identificação no Estado-Membro em que este lhe é exigido, ou em caso de indisponibilidade temporária de bases de dados.

22. Os Estados-Membros devem assegurar que os jogadores têm:
- a) Acesso a uma conta temporária junto do operador no qual a conta é estabelecida até que a verificação da identidade seja concluída com êxito;
 - b) Um nome de utilizador único e uma senha ou outro elemento de segurança de acesso junto do operador com o qual a conta é estabelecida.
23. Os Estados-Membros devem ter em vigor regras:
- a) Para garantir que os fundos dos jogadores são protegidos e só podem ser pagos ao jogador, sendo mantidos separados dos fundos próprios do operador;
 - b) Para evitar o conluio por parte dos jogadores e as transferências de dinheiro entre eles, incluindo regras sobre a anulação das transferências ou a recuperação de fundos de contas de jogadores caso seja detetada fraude ou conluio.

VI. ATIVIDADE DO JOGADOR E APOIO

24. Os Estados-Membros devem assegurar que, na fase de registo no sítio *web* de jogo do operador, um jogador pode, por defeito, fixar limites monetários para os depósitos, bem como limites temporais.
25. Os Estados-Membros devem assegurar que um jogador pode sempre aceder com facilidade, no sítio *web* de jogo do operador, aos seguintes elementos:
- a) Ao saldo da sua conta de jogador;
 - b) À função de apoio aos jogadores que diz respeito ao jogo responsável, através de formulários em linha ou contacto pessoal (incluindo no mínimo o diálogo direto em linha (*chat*) ou o telefone);
 - c) A linhas de apoio para organizações de informação e assistência como referido no ponto 4, alínea d).
26. Os Estados-Membros devem assegurar que, no sítio *web* de um operador, o jogador pode, por defeito, receber alertas de informação, a intervalos regulares, sobre os ganhos e perdas verificados durante um jogo ou aposta, bem como sobre há quanto tempo está a jogar. O jogador deve confirmar a receção do alerta de informação e ter a possibilidade de suspender ou prosseguir o jogo.
27. Os Estados-Membros devem assegurar que, no sítio *web* de jogo do operador, um jogador não pode:
- a) Efetuar depósitos para além do limite monetário fixado para o período de tempo especificado;
 - b) Participar no jogo sem que a sua conta de jogador disponha dos fundos necessários para cobrir o jogo ou aposta.
28. Os Estados-Membros não devem permitir que o operador forneça crédito ao jogador.
29. Os Estados-Membros devem assegurar que, no sítio *web* de jogo de um operador, o jogador pode:
- a) Reduzir o limite fixado para os depósitos, com efeito imediato;
 - b) Aumentar o limite fixado para os depósitos, com efeito diferido, no mínimo, para vinte e quatro horas após o pedido do jogador;
 - c) Fazer uma pausa e autoexcluir-se.
30. Os Estados-Membros devem assegurar que o operador implementa políticas e procedimentos que facilitem a interação com os jogadores sempre que o seu comportamento de jogo indique um risco de desenvolvimento de uma perturbação associada ao jogo.
31. Os Estados-Membros devem assegurar que o operador mantém um registo contendo, pelo menos, os depósitos e os ganhos do jogador durante um determinado período de tempo. Estes registos devem ser disponibilizados ao jogador mediante pedido.

VII. PERÍODO DE PAUSA E AUTOEXCLUSÃO

32. Os Estados-Membros devem assegurar que o jogador pode, em qualquer momento, ativar no sítio *web* do operador o período de pausa ou a autoexclusão de um serviço específico de jogo em linha, ou de todos os tipos de serviços de jogo em linha.

33. Os Estados-Membros devem prever que:
 - a) O período de pausa permite suspender o jogo durante, pelo menos, vinte e quatro horas;
 - b) A autoexclusão relativamente a um operador é possível durante no mínimo seis meses.
34. Os Estados-Membros devem assegurar que, em caso autoexclusão do jogador, a sua conta é encerrada.
35. Os Estados-Membros devem assegurar que um jogador só pode voltar a registar-se a seu próprio pedido, por escrito ou por via eletrónica e, em qualquer caso, apenas findo o período de autoexclusão.
36. Os Estados-Membros devem implementar normas no que diz respeito aos pedidos emitidos por partes terceiras interessadas no sentido de um operador excluir um jogador de um sítio *web* de jogo.
37. Os Estados-Membros são encorajados a criar um registo nacional de jogadores autoexcluídos.
38. Uma vez criados esses registos, os Estados-Membros devem facilitar o seu acesso aos operadores e assegurar que estes os consultam regularmente, de forma a impedir que os jogadores autoexcluídos continuem a jogar.

VIII. COMUNICAÇÃO COMERCIAL

39. Os Estados-Membros devem garantir que o operador por conta de quem é feita a comunicação comercial é claramente identificável.
40. Sempre que adequado, os Estados-Membros devem assegurar que as comunicações comerciais relativas a serviços de jogo em linha contêm mensagens que mencionam, no mínimo, os riscos para a saúde do jogo compulsivo, de forma prática e transparente.
41. As comunicações comerciais não devem:
 - a) Fazer declarações infundadas sobre as probabilidades de ganhar ou os possíveis ganhos que os jogadores podem esperar obter do jogo;
 - b) Sugerir que a perícia pode influenciar o resultado de um jogo, quando tal não for o caso;
 - c) Exercer pressão no sentido de jogar ou desacreditar a abstenção do jogo em virtude do momento em que são feitas, da sua localização ou da sua natureza;
 - d) Apresentar o jogo como socialmente atraente ou conter afirmações de personalidades conhecidas, ou celebridades, que sugerem que o jogo contribui para o êxito social;
 - e) Sugerir que o jogo pode constituir uma solução para os problemas de ordem social, profissional ou pessoal;
 - f) Sugerir que o jogo pode constituir uma alternativa ao emprego, uma solução para problemas financeiros ou uma forma de investimento financeiro.
42. Os Estados-Membros devem assegurar que os jogos gratuitos utilizados nas comunicações comerciais estão sujeitos às mesmas regras e condições técnicas dos jogos pagos correspondentes.
43. As comunicações comerciais não devem visar jogadores vulneráveis, nomeadamente pelo recurso a comunicações comerciais não solicitadas dirigidas aos jogadores que se autoexcluíram do jogo ou foram inibidos da receção de serviços de jogo em linha por motivos de patologia associada ao jogo.
44. Os Estados-Membros que autorizam a comunicação comercial não solicitada por correio eletrónico devem assegurar:
 - a) Que essa comunicação comercial é identificável de forma clara e sem ambiguidade;
 - b) Que o operador respeita os registos de autoexclusão onde as pessoas singulares que não desejam receber esse tipo de comunicação se podem inscrever.
45. Os Estados-Membros devem assegurar que as comunicações comerciais têm em conta o risco potencial do serviço de jogo em linha que promovem.

IX. PATROCÍNIO

46. Os Estados-Membros devem assegurar que o patrocínio pelos operadores é transparente e que o operador é claramente identificável como parte patrocinadora.
47. O patrocínio não deve afetar ou influenciar negativamente os menores. Os Estados-Membros são incentivados a garantir que:
- a) Não é autorizado o patrocínio para acontecimentos vocacionados ou essencialmente dirigidos aos menores;
 - b) O material promocional da parte patrocinadora não é utilizado em campanhas publicitárias concebidas para os menores ou principalmente dirigidas aos menores.
48. Os Estados-Membros deverão incentivar as partes patrocinadas a verificar se o patrocínio está autorizado, de acordo com o direito nacional, no Estado-Membro onde deve ter lugar.

X. EDUCAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

49. Os Estados-Membros, em cooperação com as organizações de consumidores e com os operadores, se adequado, são convidados a organizar ou promover regularmente campanhas de educação e sensibilização do público a fim de aumentar a consciencialização dos consumidores e dos grupos vulneráveis, nomeadamente os menores, sobre os riscos dos jogos de apostas em linha.
50. Os Estados-Membros devem assegurar que os operadores e as autoridades reguladoras do setor do jogo são obrigados a informar os respetivos empregados que trabalham com atividades relacionadas com o jogo sobre os riscos associados ao jogo em linha. Os empregados que interagem diretamente com os jogadores devem ser formados para garantir que compreendem os problemas associados ao jogo patológico e sabem como lhes dar resposta.

XI. SUPERVISÃO

51. Os Estados-Membros são convidados a designar autoridades reguladoras do setor do jogo, ao aplicar os princípios estabelecidos na presente recomendação, para assegurar e controlar de forma independente o cumprimento efetivo das medidas nacionais adotadas em consonância com os princípios estabelecidos na presente recomendação.

XII. COMUNICAÇÃO DE INFORMAÇÕES

52. Os Estados-Membros são convidados a notificar à Comissão todas as medidas que adotarem em conformidade com a presente recomendação, até 19 de janeiro de 2016, a fim de permitir à Comissão avaliar a sua implementação.
53. Os Estados-Membros são convidados a recolher dados anuais fiáveis para fins estatísticos sobre:
- a) As medidas de proteção aplicáveis, nomeadamente o número de contas de jogador (abertas e fechadas), o número de jogadores autoexcluídos, o número de pessoas que sofrem de uma perturbação associada ao jogo e o número de queixas apresentadas pelos jogadores;
 - b) Comunicação comercial, por categoria e por tipo de infrações aos princípios;

Os Estados-Membros são convidados a comunicar estas informações à Comissão, pela primeira vez até 19 de julho de 2016.

54. A Comissão deverá avaliar a implementação da recomendação até 19 de janeiro de 2017.

Feito em Bruxelas, em 14 de julho de 2014.

Pela Comissão
Michel BARNIER
Vice-Presidente