

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN

de 14 de julio de 2014

relativa a principios para la protección de los consumidores y los usuarios de servicios de juego en línea y la prevención del juego en línea entre los menores

(Texto pertinente a efectos del EEE)

(2014/478/UE)

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 292,

Considerando lo siguiente:

- (1) En 2011, la Comisión llevó a cabo una consulta pública acerca de su Libro Verde sobre el juego en línea en el mercado interior ⁽¹⁾. Esta consulta sirvió para identificar objetivos comunes de los Estados miembros por lo que respecta a la regulación de los servicios de juego en línea, y contribuyó a delimitar los principales ámbitos prioritarios en los que era necesaria la actuación de la Unión.
- (2) La Comisión, en su Comunicación «Hacia un marco europeo global para los juegos de azar en línea» ⁽²⁾, adoptada el 23 de octubre de 2012, propuso una serie de acciones para responder a los retos de índole reguladora, social y técnica que plantea el juego en línea. En concreto, la Comisión anunció que presentaría recomendaciones sobre la protección de los consumidores en el ámbito de los servicios de juego en línea, incluida la protección de los menores, y sobre la comunicación comercial responsable de los servicios de juego en línea. La presente Recomendación combina ambos aspectos, y pretende mejorar la protección de los consumidores y los usuarios e impedir que los menores jueguen en línea. Su objetivo es garantizar que el juego siga siendo una fuente de entretenimiento, que los consumidores dispongan de un entorno de juego seguro, que se apliquen medidas para contrarrestar el riesgo de daños económicos o sociales y que se lleven a cabo las acciones necesarias para prevenir el juego en línea entre los menores.
- (3) El Parlamento Europeo, en su Resolución de 10 de septiembre de 2013 sobre el juego en línea en el mercado interior ⁽³⁾, pidió a la Comisión que evaluara la posibilidad de instituir una interoperabilidad entre los registros nacionales de autoexclusión, que introdujera medidas de sensibilización sobre los riesgos de adicción y que estudiara la posibilidad de aplicar controles obligatorios de identificación de terceros. Pidió asimismo que se obligara a los operadores de juego en línea a facilitar en sus sitios web de juego información sobre las autoridades reguladoras y advertencias a los menores, así como a promover el uso de autorrestricciones. Además, el Parlamento Europeo hizo un llamamiento en favor de principios comunes para unas comunicaciones comerciales responsables. Recomendó que las comunicaciones comerciales incluyeran advertencias claras sobre las consecuencias del juego compulsivo y los riesgos de la adicción al juego. Las comunicaciones comerciales no deben ser excesivas ni exhibirse junto con contenidos que estén dirigidos específicamente a menores o que entrañen un riesgo de tener a menores como destinatarios.
- (4) El Comité Económico y Social Europeo también ha pedido a la Comisión que intervenga para mejorar la protección de los consumidores por lo que respecta al juego en línea y para proteger a los menores ⁽⁴⁾.
- (5) En ausencia de armonización a escala de la Unión, los Estados miembros son libres, en principio, para fijar los objetivos de su política en materia de juegos de azar y para definir el nivel de protección buscado con el fin de proteger la salud de los consumidores. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha dado orientaciones generales sobre la interpretación de las libertades fundamentales del mercado interior en el ámbito del juego

⁽¹⁾ COM(2011) 128 final.

⁽²⁾ COM(2012) 596 final.

⁽³⁾ P7_TA(2013)0348.

⁽⁴⁾ 2012/2322(INI).

(en línea), teniendo en cuenta la naturaleza específica de las actividades de juego. Aunque los Estados miembros pueden restringir o limitar la prestación transfronteriza de servicios de juego en línea invocando objetivos de interés público que deseen proteger, han de demostrar la idoneidad y la necesidad de las medidas que adopten al respecto. Los Estados miembros tienen el deber de demostrar que los objetivos de interés público se persiguen de forma congruente y sistemática ⁽¹⁾.

- (6) El Tribunal de Justicia de la Unión Europea también ha establecido normas de base para las comunicaciones comerciales de los servicios de juego y, en particular, para los servicios prestados en régimen de monopolio. La publicidad difundida por el titular de un monopolio público debe ser mesurada y limitarse a lo que es estrictamente necesario para encauzar a los consumidores hacia redes de juego controladas. Este tipo de publicidad no puede tener por objeto fomentar la propensión natural al juego de los consumidores, estimulando su participación activa en el mismo, por ejemplo trivializando el juego o potenciando su atractivo mediante mensajes publicitarios seductores que hagan hincapié en la perspectiva de grandes ganancias. En particular, debe establecerse una distinción entre las estrategias del titular de un monopolio que estén destinadas exclusivamente a informar a posibles clientes de la existencia de determinados productos, y que sirvan para garantizar un acceso regular a los juegos de azar canalizando a los usuarios hacia circuitos controlados, y aquellas que inviten a la participación activa en dichos juegos y la fomenten ⁽²⁾.
- (7) En el contexto de los marcos de los Estados miembros en los que se aborda la prevención de los problemas con el juego y la protección de los menores, los principales objetivos de interés público son la protección de los consumidores y la salud.
- (8) Las normas y políticas que los Estados miembros han introducido para perseguir los objetivos de interés público varían considerablemente. Una actuación a nivel de la UE anima a los Estados miembros a ofrecer un elevado nivel de protección en toda la Unión, en particular a la luz de los riesgos asociados al juego, que incluyen el desarrollo de un tipo de trastorno relacionado con el juego u otras consecuencias sociales y personales negativas.
- (9) El objetivo de la presente Recomendación es preservar la salud de los consumidores y los usuarios y, de este modo, minimizar el posible daño económico que pueda resultar del juego compulsivo o excesivo. A tal fin, recomienda principios para asegurar un elevado nivel de protección de los consumidores, los usuarios y los menores por lo que respecta a los servicios de juego en línea. Al elaborar la presente Recomendación, la Comisión se ha basado en las buenas prácticas de los Estados miembros.
- (10) La oferta y la utilización de servicios de juego en línea gozan de amplia difusión. El juego en línea es una actividad de servicios cuyos ingresos en 2012 en la UE ascendieron a 10 540 millones EUR. Los avances tecnológicos, el aumento de la disponibilidad de internet y la comodidad que ofrecen las tecnologías móviles están impulsando la accesibilidad y el crecimiento del juego en línea. Sin embargo, cuando la información no es suficientemente clara o transparente, se pueden tomar decisiones sin fundamento. Además, si los usuarios en línea perciben que no hay suficientes ofertas atractivas, buscarán otras oportunidades en la competencia.
- (11) Existe un amplio catálogo de vías que contribuyen a la exposición a la publicidad relativa al juego; por ejemplo, los medios impresos, la publicidad directa por correo, los medios audiovisuales y la publicidad exterior, así como el patrocinio. Esto puede dar lugar a que grupos vulnerables, como los menores, se sientan atraídos por el juego. Al mismo tiempo, la comunicación comercial de los servicios de juego en línea puede desempeñar un papel importante a la hora de canalizar a los consumidores hacia una oferta que cuente con autorización y sea objeto de supervisión; por ejemplo, mostrando la identidad del operador y ofreciendo información correcta sobre el juego, incluidos los riesgos de problemas que este conlleva, así como exhibiendo advertencias apropiadas.
- (12) Algunas personas que se inician en el juego tienen problemas, como consecuencia de su comportamiento, que llegan a afectarles a nivel personal o familiar, otras sufren graves problemas de ludopatía. Se calcula que entre el 0,1 y el 0,8 % de la población adulta en general sufre algún tipo de trastorno asociado con el juego y que entre un 0,1 y un 2,2 % adicional muestra una relación con el juego potencialmente problemática ⁽³⁾. Es necesario, pues, un enfoque preventivo que garantice que los servicios de juego en línea se ofrecen y promueven de manera socialmente responsable, en particular para asegurar que el juego siga siendo una fuente de actividades recreativas y de ocio.
- (13) Los menores están a menudo expuestos al juego cuando utilizan internet, aplicaciones móviles y medios de comunicación que exhiben publicidad sobre el juego, así como cuando entran en contacto con la publicidad exterior. Además, ven o asisten a competiciones deportivas patrocinadas por intereses de juego o que exhiben publicidad centrada en actividades de juego. Por consiguiente, la presente Recomendación también está destinada a evitar que los menores puedan verse perjudicados o explotados por el juego.

⁽¹⁾ Asuntos C-186/11 y C-209/11, Stanleybet International, y C-316/07, Stoss y otros, y jurisprudencia citada.

⁽²⁾ Asunto C-347/09, Dickinger y Ömer, y jurisprudencia citada.

⁽³⁾ Documento orientativo de ALICE-RAP: «Gambling — two sides of the same coin: recreational activity and public health problem» (El juego, dos caras de la misma moneda: actividad recreativa y problema de salud pública). ALICE-RAP es un proyecto de investigación financiado con cargo al VII Programa Marco de Investigación y Desarrollo (www.alicerap.eu).

- (14) Cada vez es más frecuente que operadores de juego en línea radicados en la Unión sean titulares de múltiples licencias en varios Estados miembros que han optado por regular el juego mediante sistemas basados en licencias. Estos operadores podrían salir beneficiados si se siguiera un enfoque más común. Por otra parte, la multiplicación de los requisitos de conformidad puede acarrear una duplicación innecesaria de infraestructuras y costes, lo que genera una carga administrativa innecesaria para los reguladores.
- (15) Conviene invitar a los Estados miembros a que elaboren normas que regulen la información que los consumidores deben recibir sobre el juego en línea. Dichas normas deben servir para evitar el desarrollo de trastornos relacionados con el juego, impedir el acceso de los menores a los locales de juego y disuadir a los consumidores de recurrir a ofertas que no están permitidas y, por tanto, potencialmente perniciosas.
- (16) Cuando proceda, los principios de la presente Recomendación deben aplicarse no solo a los operadores, sino también a terceras partes, incluidos los «afiliados», que tienen permiso para promover servicios de juego en línea por cuenta de los operadores.
- (17) Conviene informar mejor a los consumidores y usuarios sobre los servicios de juego en línea que, en coherencia con el Derecho de la Unión, no están permitidos por la legislación del Estado miembro en el que se utiliza el servicio de juego en línea, y tomar medidas contra tales servicios. En ese mismo contexto, los Estados miembros que no permitan un determinado servicio de juego en línea no deben permitir la comunicación comercial relativa a ese servicio.
- (18) El proceso de registro para abrir una cuenta de usuario tiene como finalidad verificar la identidad de la persona y permitir el seguimiento de su comportamiento. Es fundamental que el registro esté pensado de tal manera que evite que los consumidores renuncien al proceso de registro y acudan a sitios web de juego que no estén regulados.
- (19) Aunque el proceso de registro se ha introducido de forma diferente en los distintos Estados miembros, requiriéndose en ocasiones acciones fuera de línea o manuales en el proceso de verificación, los Estados miembros deben velar por que los datos de identificación puedan comprobarse de manera efectiva para facilitar la finalización del proceso de registro.
- (20) Es importante que las cuentas de usuario no se conviertan en permanentes hasta que no se hayan validado los datos de identidad facilitados por los usuarios. A la espera de que una cuenta sea permanente, conviene que los usuarios puedan utilizar cuentas temporales. Dada su naturaleza, las cuentas temporales deben tener un valor nominal fijo y los usuarios no deben poder retirar depósitos ni ganancias.
- (21) A fin de proteger a los usuarios y sus fondos, y en aras de la transparencia, deben existir procedimientos de verificación de las cuentas de usuario que no hayan estado activas durante un período de tiempo determinado, así como procedimientos de cierre o suspensión de una cuenta de usuario. Además, cuando se compruebe que se trata de un menor, debe procederse a la cancelación de la cuenta de usuario.
- (22) Por lo que respecta a las alertas de información, la opción de un temporizador debe estar disponible, en su caso, de forma visible para el usuario durante una sesión de juego.
- (23) Por lo que respecta al apoyo al usuario, además del establecimiento de límites de depósitos, los usuarios podrían contar con otras medidas de protección, como la posibilidad de fijar límites de apuestas o de pérdidas.
- (24) A fin de prevenir el desarrollo de un trastorno relacionado con el juego, el operador también debe tener la posibilidad de dirigirse al usuario, en caso de cambios desconcertantes en su comportamiento, para que se tome un tiempo muerto o para excluirlo del juego. En tales circunstancias, el operador debe comunicar al usuario las razones de su decisión y orientarlo para que encuentre asistencia o tratamiento.
- (25) Los operadores son importantes patrocinadores de equipos y actos deportivos en Europa. Con el fin de lograr una mayor responsabilidad de los proveedores de servicios de juego en su labor como patrocinadores, debe establecerse claramente que el patrocinio ha de ser transparente y llevarse a cabo de manera responsable. En particular, deben fijarse requisitos más claros para evitar que el patrocinio a cargo de operadores de juego pueda afectar negativamente a los menores o influir en su conducta.
- (26) También es necesario sensibilizar sobre los riesgos inherentes, como el fraude, que entrañan los sitios web que no están sujetos a ninguna forma de control en la Unión.

- (27) Es necesaria una supervisión efectiva para proteger adecuadamente los objetivos de interés público. Debe animarse a los Estados miembros a que designen autoridades competentes independientes, establezcan orientaciones claras para los operadores y faciliten información fácilmente accesible a los consumidores, los usuarios y los grupos vulnerables, incluidos los menores.
- (28) La existencia de códigos de conducta puede desempeñar un papel importante en la aplicación efectiva, y el control, de los principios sobre comunicación comercial de la presente Recomendación.
- (29) La presente Recomendación no interfiere con la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾ ni con la Directiva 93/13/CEE del Consejo ⁽²⁾.
- (30) La aplicación de los principios enunciados en la presente Recomendación conlleva el tratamiento de datos personales. La Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽³⁾ y la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁴⁾ son, pues, aplicables.

HA ADOPTADO LA PRESENTE RECOMENDACIÓN:

I. FINALIDAD

1. Se recomienda a los Estados miembros que persigan un elevado nivel de protección de los consumidores, los usuarios y los menores, mediante la adopción de principios aplicables a los servicios de juego en línea y la comunicación comercial responsable de dichos servicios, a fin de preservar la salud de aquellos y también minimizar el posible perjuicio económico que pudiera derivarse del juego compulsivo o excesivo.
2. La presente Recomendación no interfiere con el derecho de los Estados miembros a regular los servicios de juego.

II. DEFINICIONES

3. A efectos de la presente Recomendación se entiende por:
 - a) «servicio de juego en línea»: todo servicio que implique apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidos aquellos con un componente de habilidad como las loterías, los juegos de casino, el póquer y las apuestas, que se preste por cualquier medio a distancia, por vía electrónica o mediante cualquier otra tecnología que facilite la comunicación, y a petición individual del destinatario del servicio;
 - b) «consumidor»: toda persona física que esté actuando al margen de su propia actividad comercial, negocio, oficio o profesión;
 - c) «usuario»: toda persona física que sea titular de una cuenta de usuario con el operador y que participe en el servicio de juego en línea;
 - d) «cuenta de usuario»: la cuenta abierta por el usuario en la que se registran todas las transacciones con el operador;
 - e) «menor»: toda persona que se encuentre por debajo de la edad mínima establecida, de conformidad con la legislación nacional aplicable, para participar en un servicio de juego en línea;
 - f) «operador»: toda persona física o jurídica con permiso para prestar servicios de juego en línea y cualquier persona que actúe en nombre o por cuenta de ella;

⁽¹⁾ Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

⁽²⁾ Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO L 95 de 21.4.1993, p. 29).

⁽³⁾ Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (DO L 281 de 23.11.1995, p. 31).

⁽⁴⁾ Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (DO L 201 de 31.7.2002, p. 37).

- g) «comunicación comercial»: cualquier forma de comunicación destinada a promocionar, directa o indirectamente, los productos, los servicios o la imagen de un operador;
- h) «patrocinio»: toda relación contractual entre un operador y una parte patrocinada en la que el operador proporcione financiación o cualquier otro tipo de apoyo a cualquier acto, organización o equipo deportivo o artístico, o a cualquier deportista o artista, con el fin de establecer una asociación entre la imagen, las marcas o los productos del operador y el objeto del patrocinio, a cambio de comunicaciones comerciales u otros beneficios.

III. REQUISITOS EN MATERIA DE INFORMACIÓN

- 4. La información que figura a continuación debería exhibirse, en lugar destacado, en la página de aterrizaje del sitio web de juego del operador y estar accesible desde todas las páginas del sitio web:
 - a) los datos de la empresa u otros medios que permitan identificar al operador y entrar en contacto con él, incluidos:
 - i) su denominación social,
 - ii) el lugar de registro,
 - iii) la dirección de correo electrónico;
 - b) un aviso de límite de edad para participar en el juego, que indique la edad mínima por debajo de la cual no se permite jugar;
 - c) un mensaje de «juego responsable» que ofrezca, con solo un clic:
 - i) información avisando de que el juego puede ser pernicioso si no se controla,
 - ii) información sobre las medidas de apoyo a los usuarios en el sitio web,
 - iii) pruebas de autoevaluación para que los usuarios puedan comprobar su comportamiento en relación con el juego;
 - d) un enlace a una organización al menos que ofrezca información sobre los trastornos asociados con el juego, y asistencia al respecto.
- 5. Las condiciones de la relación contractual entre el operador y el consumidor deberían enunciarse de forma concisa y legible. Deberían:
 - a) contener, al menos, información sobre los plazos y límites relativos a las retiradas de fondos de las cuentas de usuario, cualquier gasto relacionado con las transacciones realizadas en la cuenta de usuario y un enlace a los porcentajes de devolución en premios para cada juego;
 - b) ser aceptadas y confirmadas por el consumidor durante el proceso de registro a que se refiere la sección V;
 - c) estar disponibles por medios electrónicos de manera que el consumidor pueda guardarlas y recuperarlas, y que cualquier cambio en ellas pueda comunicársele al consumidor.
- 6. Los Estados miembros deberían velar por que el consumidor tenga a su disposición información sobre las normas relativas a los juegos y las apuestas disponibles en el sitio web de juego del operador.
- 7. Los Estados miembros deberían velar por que el sitio web de juego del operador exhiba los datos de la autoridad reguladora en materia de juego para poder comprobar que el operador está autorizado.

IV. MENORES

- 8. Ningún menor debería poder participar en actividades de juego en un sitio web o ser titular de una cuenta de usuario.
- 9. Los Estados miembros deberían velar por que el operador disponga de procedimientos para impedir que los menores participen en actividades de juego, como los controles de verificación de la edad durante el procedimiento de registro a que se refiere la sección V.
- 10. Para evitar que los menores accedan a sitios web de juego, los Estados miembros deberían procurar que estos contengan enlaces a programas de control parental.

11. Los Estados miembros deberían velar por que las comunicaciones comerciales relativas a los servicios de juego en línea no resulten perniciosas para los menores o les induzcan a considerar el juego como un elemento natural de sus actividades de ocio.
12. Las comunicaciones comerciales deberían contener un mensaje claro de límite de edad, en el que se indique la edad mínima por debajo de la cual no está permitido el juego.
13. Los Estados miembros deberían procurar que las comunicaciones comerciales no sean transmitidas, exhibidas ni facilitadas:
 - a) en medios de comunicación o en torno a programas en los que se prevea que los menores sean la audiencia principal;
 - b) en sitios web cuyo perfil de público esté compuesto por menores;
 - c) muy cerca de lugares en los que los menores pasen habitualmente tiempo y en los que quepa esperar que sean el público principal, incluidos, como mínimo, los colegios.
14. Las comunicaciones comerciales no deberían:
 - a) aprovechar la inexperiencia o la falta de conocimientos de los menores;
 - b) utilizar imágenes de menores o jóvenes ni campañas que sean especialmente atractivas para los menores;
 - c) atraer a menores o a jóvenes por reflejar actividades propias de la cultura juvenil o asociar el juego con ellas;
 - d) sugerir que el juego marca la transición entre la adolescencia y la edad adulta.

V. REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO

15. Los Estados miembros deberían velar por que solo se permita a una persona participar en el servicio de juego en línea si está registrada como usuario y es titular de una cuenta con el operador.
16. En el proceso de registro para abrir una cuenta de usuario debería exigirse la información siguiente:
 - a) nombre y apellidos;
 - b) dirección;
 - c) fecha de nacimiento;
 - d) dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil.
17. La dirección de correo electrónico o el número de teléfono móvil deberían ser validados por el usuario o verificados por el operador. Deberían permitir el contacto y la comunicación entre el operador y el usuario de manera directa y efectiva.
18. Los datos de identidad del usuario deberían verificarse. Cuando la verificación electrónica directa no sea posible o no esté disponible, se anima a los Estados miembros a que faciliten el acceso a las bases de datos o registros nacionales, o a cualesquiera otros documentos oficiales con los que los operadores puedan contrastar los datos de identidad.
19. Los Estados miembros deberían velar por que, cuando no pueda verificarse la identidad o la edad de la persona, se cancele el proceso de registro para abrir una cuenta de usuario, incluida la cuenta temporal.
20. Se anima a los Estados miembros a que adopten sistemas de identificación electrónica en el proceso de registro.
21. Los Estados miembros deberían velar por que:
 - a) el proceso de registro permita verificar la identidad en un plazo razonable y no sea innecesariamente gravoso para los consumidores ni para los operadores;
 - b) los sistemas de registro permitan otros medios para verificar la identidad, en particular cuando el consumidor no tenga un número de identificación nacional del Estado miembro que así lo exija, o en caso de indisponibilidad temporal de las bases de datos.

22. Los Estados miembros deberían velar por que los usuarios tengan:
- acceso a una cuenta temporal con el operador con el que han abierto la cuenta hasta que se haya verificado la identidad;
 - un nombre de identificación de usuario único y una contraseña u otros elementos de seguridad de acceso en el operador con el que han abierto la cuenta.
23. Los Estados miembros deberían contar con normas destinadas a:
- garantizar que los fondos de los usuarios estén protegidos y solo puedan abonarse al usuario, y que se mantengan separados de los fondos propios del operador;
 - evitar la colusión entre usuarios y las transferencias de dinero entre ellos, incluidas normas relativas a la anulación de transferencias o la recuperación de fondos de las cuentas de usuario cuando se detecte colusión o fraude.

VI. ACTIVIDAD DEL USUARIO Y MEDIDAS DE APOYO

24. Los Estados miembros deberían velar por que, en la fase de registro, en el sitio web de juego del operador, un usuario pueda fijar, por defecto, límites de depósitos monetarios, así como límites temporales.
25. Los Estados miembros deberían velar por que el usuario pueda acceder fácilmente en todo momento en el sitio web de juego del operador:
- al saldo de la cuenta de usuario;
 - a la función de apoyo al usuario para un juego responsable a través de formularios en línea o de contactos personales, incluido, al menos, el chat o el teléfono;
 - a enlaces con organizaciones que ofrecen información y ayuda, a las que se hace referencia en el punto 4, letra d).
26. Los Estados miembros deberían velar por que en el sitio web del operador, el usuario pueda recibir, por defecto y a intervalos regulares, alertas de información sobre pérdidas y ganancias durante una jugada o apuesta y sobre el tiempo que ha estado jugando. El usuario debería confirmar la alerta de información y poder suspender la jugada o seguir jugando.
27. Los Estados miembros deberían velar por que en el sitio web de juego del operador el usuario no pueda:
- realizar depósitos por encima del límite de depósitos monetarios para el período de tiempo especificado;
 - participar en actividades de juego a menos que la cuenta de usuario tenga los fondos necesarios para cubrir la jugada o la apuesta.
28. Los Estados miembros no deberían permitir que el operador conceda préstamos al usuario.
29. Los Estados miembros deberían velar por que en la página web del operador el usuario pueda:
- reducir el límite de depósitos, con efecto inmediato;
 - aumentar el límite de depósitos; la solicitud del usuario no debería cobrar efecto hasta veinticuatro horas después de realizada como mínimo;
 - tomarse un tiempo muerto y autoexcluirse.
30. Los Estados miembros deberían velar por que el operador disponga de estrategias y procedimientos que faciliten la interacción con los usuarios cuyo comportamiento indique un riesgo de desarrollo de un trastorno relacionado con el juego.
31. Los Estados miembros deberían velar por que el operador lleve un registro al menos de los depósitos y las ganancias del usuario durante un período de tiempo determinado. Estos registros deberían ponerse a disposición del usuario si este así lo solicita.

VII. TIEMPO MUERTO Y AUTOEXCLUSIÓN

32. Los Estados miembros deberían velar por que el usuario pueda activar en todo momento en el sitio web del operador las funciones de tiempo muerto y autoexclusión de un determinado servicio de juego en línea o de todos los tipos de servicios de juego en línea.

33. Los Estados miembros deberían velar por que:
 - a) el tiempo muerto sirva para suspender el juego durante al menos veinticuatro horas;
 - b) la autoexclusión con un operador sea posible por un período no inferior a seis meses.
34. Los Estados miembros deberían velar por que, en caso de autoexclusión, se cierre la cuenta de usuario.
35. Los Estados miembros deberían velar por que el nuevo registro de un usuario solo sea posible previa petición de este, por escrito o por vía electrónica, y, en cualquier caso, solo una vez que haya transcurrido el período de autoexclusión.
36. Los Estados miembros deberían disponer de normas en relación con las peticiones de terceros interesados cursadas a un operador para que se excluya a un usuario del sitio web de juego.
37. Se anima a los Estados miembros a que establezcan un registro nacional de usuarios autoexcluidos.
38. Cuando existan, los Estados miembros deberían facilitar el acceso de los operadores a los registros nacionales de usuarios autoexcluidos y velar por que los operadores consulten regularmente estos registros a fin de evitar que los usuarios autoexcluidos sigan jugando.

VIII. COMUNICACIÓN COMERCIAL

39. Los Estados miembros deberían velar por que el operador por cuya cuenta se hace la comunicación comercial sea claramente identificable.
40. Cuando proceda, los Estados miembros deberían garantizar que las comunicaciones comerciales de los servicios de juego en línea comporten mensajes prácticos y transparentes que incluyan, al menos, los riesgos para la salud que conllevan los problemas con el juego.
41. Las comunicaciones comerciales no deberían:
 - a) hacer declaraciones infundadas acerca de las probabilidades de ganar o el rendimiento que los usuarios pueden esperar del juego;
 - b) sugerir que la habilidad puede influir en el resultado de una jugada, si no es este el caso;
 - c) ejercer presión para que se juegue o desacreditar la decisión de no jugar, por el momento y el lugar en que se difunden o por su naturaleza;
 - d) describir el juego como socialmente atractivo o contener mensajes de personajes famosos o celebridades que sugieran que el juego contribuye al éxito social;
 - e) sugerir que el juego puede ser una solución para los problemas sociales, profesionales o personales;
 - f) sugerir que el juego puede ser una alternativa al empleo, una solución a los problemas financieros o una forma de inversión financiera.
42. Los Estados miembros deberían velar por que los juegos sin contrapartida económica que se utilizan en las comunicaciones comerciales estén sujetos a las mismas normas y condiciones técnicas que los juegos equivalentes con contrapartida económica.
43. Las comunicaciones comerciales no deberían dirigirse específicamente a usuarios vulnerables, en particular recurriendo a comunicaciones comerciales no solicitadas dirigidas a usuarios que se hayan autoexcluido del juego o hayan sido excluidos de la utilización de servicios de juego en línea por tener problemas con el juego.
44. Los Estados miembros que permitan la comunicación comercial no solicitada por correo electrónico deberían velar por que:
 - a) dicha comunicación comercial sea identificable de manera clara e inequívoca;
 - b) el operador respete los registros de exclusión voluntaria en los que pueden inscribirse las personas físicas que no deseen recibir tales comunicaciones comerciales.
45. Los Estados miembros deberían velar por que las comunicaciones comerciales tengan en cuenta el riesgo potencial del servicio de juego en línea promovido.

IX. PATROCINIO

46. Los Estados miembros deberían velar por que el patrocinio por parte de los operadores sea transparente y por que estos sean claramente identificables como la parte patrocinadora.
47. El patrocinio no debería afectar negativamente a los menores ni influir en ellos. Se anima a los Estados miembros a que velen por que:
- a) no se permita el patrocinio de actos pensados para los menores o destinados principalmente a ellos;
 - b) no se utilice material promocional de la parte patrocinadora en los productos publicitarios pensados para los menores o destinados principalmente a ellos.
48. Los Estados miembros deberían animar a las partes patrocinadas a que verifiquen si el patrocinio está autorizado, de conformidad con el Derecho nacional, en el Estado miembro en el que debe tener efecto.

X. EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

49. Se insta a los Estados miembros, en su caso junto con las organizaciones de consumidores y con los operadores, a organizar o promover campañas regulares de educación y sensibilización de los consumidores y los grupos vulnerables, incluidos los menores, sobre el juego en línea.
50. Los Estados miembros deberían velar por que los operadores y la autoridad reguladora en materia de juego estén obligados a informar a sus respectivos empleados que trabajen con actividades relacionadas con el juego sobre los riesgos asociados al juego en línea. Los empleados que interactúen directamente con los usuarios deberían estar formados para garantizar que comprenden los problemas con el juego y saben cómo responder a ellos.

XI. SUPERVISIÓN

51. Se invita a los Estados miembros a que designen autoridades reguladoras competentes en materia de juego cuando apliquen los principios establecidos en la presente Recomendación, a fin de garantizar y vigilar de manera independiente el cumplimiento efectivo de las medidas nacionales adoptadas para respaldar los principios establecidos en la presente Recomendación.

XII. INFORMES

52. Se invita a los Estados miembros a que notifiquen a la Comisión las medidas adoptadas en respuesta a la presente Recomendación a más tardar el 19 de enero de 2016, a fin de que la Comisión pueda evaluar su aplicación.
53. Se invita a los Estados miembros a que recojan, con fines estadísticos, datos anuales fiables sobre:
- a) las medidas de protección aplicables, en particular el número de cuentas de usuario (abiertas y cerradas), el número de usuarios autoexcluidos, el número de usuarios que sufren un trastorno asociado con el juego y las reclamaciones presentadas por usuarios;
 - b) las comunicaciones comerciales por categoría y por tipo de violación de los principios.

Se invita a los Estados miembros a que comuniquen esta información a la Comisión, por primera vez a más tardar el 19 de julio de 2016.

54. La Comisión debería evaluar la aplicación de la presente Recomendación a más tardar el 19 de enero de 2017.

Hecho en Bruselas, el 14 de julio de 2014.

Por la Comisión
Michel BARNIER
Vicepresidente