



Zajednički projekt Europske unije i Vijeća Europe
„Promicanje mentalnog zdravlja djece i mladih kroz suočavanje s
rizicima internetskog kockanja i igranja videoigara“

SMJERNICE ZA SURADNJU S INDUSTRIJOM IGARA NA SREĆU
RADI SMANJENJA JAVNOZDRAVSTVENIH RIZIKA I ŠTETA
POVEZANIH S PONAŠAJNIM OVISNOSTIMA

Zagreb, kolovoz 2026.

Ove smjernice izrađene su u okviru provedbe projekta „Promicanje mentalnog zdravlja djece i mladih kroz suočavanje s rizicima internetskog kockanja i igranja videoigara“, koji sufinancira Europska unija putem Instrumenta tehničke potpore (Technical Support Instrument – TSI), a provodi Vijeće Europe u suradnji s Europskom komisijom.

Njihova je svrha pružiti okvir za suradnju između sustava javnog zdravstva i industrije igara na sreću radi smanjenja javnozdravstvenih rizika i šteta povezanih s problematičnim kockanjem, uz poseban naglasak na zaštitu djece i mladih. Smjernice promiču razvoj odgovornog poslovanja, preventivnih aktivnosti i zaštitnih mehanizama posebice u digitalnom okruženju te potiču međusektorsku suradnju svih relevantnih dionika.

Radi izrade ovih smjernica, Hrvatski zavod za javno zdravstvo 27. svibnja 2025. godine osnovao je Stručnu radnu skupinu sastavljenu od predstavnika sljedećih institucija i organizacija: Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, Ministarstva zdravstva, Nastavnog zavoda za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“, Ministarstva financija – Porezne uprave, Agencije za elektroničke medije, Ministarstva kulture i medija, Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), Hrvatske akademske i istraživačke mreže (CARNET), Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, A1 Hrvatska d.o.o., Centra za sigurniji internet, Hrvatske lutrije d.o.o., Hrvatske udruge za igre na sreću, Hrvatske udruge priređivača igara na sreću, Hrvatskog e-sport saveza, Reboota, te Hrvatskog audiovizualnog centra (HAVC).

Izradi Smjernica značajan doprinos dao je i prof. dr. sc. Marc N. Potenza sa Sveučilišta Yale, međunarodno priznati stručnjak u području ponašajnih ovisnosti, angažiran kao vanjski konzultant Vijeća Europe.

Smjernice su donesene u skladu s Nacionalnom strategijom djelovanja na području ovisnosti za razdoblje do 2030. godine s ciljem jačanja međusektorske suradnje i razvoja učinkovitih javnozdravstvenih odgovora na izazove ponašajnih ovisnosti te predstavlja preporučeni okvir za razvoj i provedbu aktivnosti usmjerenih na odgovorno igranje, zaštitu djece i mladih te prevenciju i smanjenje šteta povezanih s problematičnim kockanjem.

Ove Smjernice predstavljaju nadstandard, odnosno višu razinu odgovornog postupanja pored one koja je već propisana zakonskim i podzakonskim propisima u području kockanja.

Uvod

Kockanje predstavlja složenu društvenu pojavu koja može imati različite oblike i funkcije. Za dio populacije ono predstavlja oblik zabave, socijalizacije i interakcije, no istodobno uključuje rizik financijskih gubitaka te mogućnost razvoja ozbiljnih psiholoških, socijalnih, zdravstvenih i ekonomskih posljedica. Posebno su važni načini na koje se kockanje danas odvija u digitalnom okruženju, gdje su igre na sreću dostupnije, jednostavnije za korištenje i često integrirane u širi ekosustav digitalnih usluga.

Rizici povezani s kockanjem ne proizlaze isključivo iz same aktivnosti kockanja, već i iz obilježja pojedinih oblika igara na sreću, njihove dostupnosti, učestalosti sudjelovanja, marketinških praksi, mogućnosti brzih uplata i isplata te značajki digitalnih platformi koje mogu utjecati na ponašanje igrača. Slijedom navedenoga, javnozdravstveni pristup potrebno je temeljiti na uvažavanju različitih oblika kockanja, uključujući razlike između kockanja u fizičkim objektima i putem interneta, kao i specifičnih rizika povezanih s pojedinim vrstama igara na sreću.

Posebnu pažnju potrebno je posvetiti djeci i mladima kao posebno ranjivoj skupini. Iako maloljetnici ne smiju sudjelovati u igrama na sreću, digitalno okruženje može povećati njihovu izloženost sadržajima povezanim s kockanjem, uključujući oglašavanje, promotivne sadržaje i različite oblike komercijalne komunikacije. Zaštita djece i mladih zahtijeva pristup „dijete na prvom mjestu” i primjenu načela „sigurnog dizajna”, pri čemu se zaštitne mjere ne smiju temeljiti isključivo na odgovornosti pojedinca, nego i na odgovornosti pružatelja usluga, regulatornih tijela i drugih relevantnih dionika.

Odgovorno priređivanje igara na sreću predstavlja važan javnozdravstveni koncept usmjeren na smanjenje rizika od razvoja problema povezanih s kockanjem te ublažavanje njegovih štetnih posljedica. Obuhvaća pružanje jasnih i pravodobnih informacija o rizicima povezanim s kockanjem, primjenu transparentnih poslovnih praksi, odgovorno oglašavanje, mogućnost postavljanja ograničenja potrošnje i vremena provedenog igrajući igre na sreću, praćenje rizičnih obrazaca ponašanja te osiguravanje dostupnosti učinkovitih mehanizama samozaštite, uključujući samoisključenje. Navedene mjere trebaju biti lako dostupne, učinkovite i usmjerene na zaštitu igrača, osobito osoba koje prepoznaju potrebu za ograničavanjem ili prestankom sudjelovanja u igrama na sreću.

Promicanje odgovornog kockanja ne može se temeljiti isključivo na individualnoj odgovornosti korisnika. Pružatelji usluga kockanja imaju važnu ulogu u razvoju sigurnijeg okruženja kroz odgovoran dizajn proizvoda, primjenu preventivnih alata, transparentno informiranje korisnika o rizicima i usklađivanje poslovanja s javnozdravstvenim standardima. U tom smislu važno je razlikovati licencirane pružatelje koji posluju unutar regulatornog okvira i podliježu nadzoru nad provedbom mjera zaštite igrača od ilegalnih pružatelja koji djeluju izvan nacionalnih i europskih pravila.

Poseban izazov predstavlja porast ilegalnog internetskog kockanja. Tehnološki razvoj omogućio je djelovanje priređivača koji posluju bez propisanih odobrenja, a dostupnost takvih platformi dodatno se povećava primjenom novih tehnologija, uključujući kriptovalute, zrcalne internetske stranice, poslužitelje smještene u drugim državama, agresivne oblike digitalnog oglašavanja te zatvorene komunikacijske kanale. Za razliku od reguliranih priređivača, ilegalne platforme često ne provode provjeru dobi korisnika, ne omogućuju učinkovite mehanizme samoisključenja, ne nude mogućnost postavljanja ograničenja potrošnje niti primjenjuju druge mjere društveno odgovornog priređivanja igara na sreću i zaštite igrača.

Ilegalni priređivači mogu osobito ugroziti maloljetnike, osobe koje su se samoisključile iz sudjelovanja u igrama na sreću te druge ranjive skupine. Njihovo djelovanje umanjuje učinkovitost mjera zaštite igrača, otežava provedbu regulatornih politika i narušava ostvarivanje javnozdravstvenih ciljeva. Stoga učinkovita zaštita korisnika zahtijeva koordinirano djelovanje usmjereno na suzbijanje ilegalnog internetskog priređivanja igara na sreću, uključujući blokiranje platnih transakcija, ograničavanje oglašavanja, blokiranje pristupa internetskim stranicama i domenama te jačanje međunarodne suradnje.

U skladu s Uredbom (EU) 2022/2065 o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga (Akt o digitalnim uslugama, engl. *Digital Services Act* – DSA), različite vrste digitalnih usluga podliježu različitim obvezama, ovisno o njihovoj ulozi u digitalnom ekosustavu. Usluge koje omogućuju komunikaciju među korisnicima, pohranu sadržaja koji stvaraju korisnici ili pružaju javno dostupne internetske prostore za razmjenu sadržaja mogu, ovisno o svojim funkcionalnostima i načinu pružanja usluge, biti razvrstane kao usluge smještaja informacija na poslužitelju ili internetske platforme te podliježati obvezama

propisanim Aktom o digitalnim uslugama i drugim primjenjivim propisima Europske unije.

DSA pritom uzima u obzir veličinu poduzeća te predviđa određena izuzeća za mikro i mala poduzeća, dok vrlo velike internetske platforme i vrlo velike internetske tražilice (VLOP/VLOSE) podliježu dodatnim obvezama. One uključuju procjenu i smanjenje sistemskih rizika, neovisne revizije, veću transparentnost algoritamskih sustava, sustava preporuka i internetskog oglašavanja te povećane obveze izvješćivanja.

S obzirom na složenost i rasprostranjenost digitalnog kockanja, nijedan sektor ne može samostalno odgovoriti na izazove povezane s razvojem problematičnih obrazaca kockanja. Potrebna je koordinirana suradnja javnozdravstvenog sustava, obrazovnog sustava, znanstvene zajednice, regulatornih tijela, osoba s iskustvom problema povezanih s kockanjem, organizacija civilnog društva, pružatelja tretmana te privatnog sektora, uključujući licencirane priređivače igara na sreću i pružatelje digitalnih usluga.

Privatni sektor ima važnu ulogu u promicanju odgovornog priređivanja igara na sreću, budući da poslovni modeli, dizajn proizvoda, marketinške aktivnosti i način komunikacije s korisnicima mogu značajno utjecati na obrasce sudjelovanja u igrama na sreću i povezane rizike. Partnerstva usmjerena na zaštitu mentalnog zdravlja te prevenciju šteta povezanih s kockanjem mogu pridonijeti razvoju zajedničkih standarda, razmjeni znanja i dobrih praksi te stvaranju sigurnijeg okruženja za igrače.

Kroz takav dijalog i međusektorsku suradnju moguće je uspostaviti održiv sustav prevencije, rane identifikacije i intervencije koji nadilazi djelovanje pojedinih sektora te pridonosi dugoročnoj zaštiti javnog zdravlja, osobito djece, mladih i drugih ranjivih skupina u digitalnom okruženju.

Cilj

Cilj ovih Smjernica jest uspostaviti okvir suradnje između javnog i privatnog sektora te drugih relevantnih dionika radi smanjenja rizika i šteta povezanih s kockanjem, promicanja društveno odgovornog priređivanja igara na sreću te prevencije poremećaja kockanja i drugih štetnih zdravstvenih, psiholoških i socijalnih posljedica povezanih sa sudjelovanjem u igrama na sreću.

Smjernice definiraju zajednička načela, preporuke i standarde usmjerene na stvaranje sigurnijeg okruženja za korisnike, osobito djecu, mlade i druge ranjive skupine. Njihov je cilj potaknuti razvoj održivog modela suradnje koji će doprinijeti ostvarivanju ciljeva javnog zdravstva, jačanju zaštite igrača, unaprjeđenju preventivnih aktivnosti, odgovornom poslovanju licenciranih pružatelja usluga te smanjenju šteta povezanih s problematičnim obrascima kockanja u digitalnom i nedigitalnom okruženju.

U slučajevima u kojima su komercijalni interesi u suprotnosti s ciljevima zaštite djece i mladih, prednost se uvijek mora dati zaštiti njihovih prava, sigurnosti i dobrobiti. Ove Smjernice usklađene su s Nacionalnom strategijom djelovanja na području ovisnosti do 2030. godine, Uredbom (EU) 2022/2065 o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga (Akt o digitalnim uslugama – *Digital Services Act*, DSA) te standardima i preporukama Vijeća Europe u području zaštite ljudskih prava, prava djeteta i integracije rodne perspektive.

Ključna područja suradnje

Preventivne i edukativne kampanje

Preventivne i edukativne kampanje trebaju se temeljiti na znanstveno utemeljenim pristupima usmjerenima na smanjenje šteta povezanih s kockanjem. U područjima u kojima nedostaje dovoljno empirijskih dokaza potrebno je primjenjivati načelo predostrožnosti i koristiti primjere dobre prakse utemeljene na stručnom konsenzusu. Pristupe i intervencije potrebno je kontinuirano prilagođavati novim spoznajama i nalazima aktualnih istraživanja.

Prevenciju treba temeljiti na mjerama i pristupima koji su pokazali učinkovitost u smanjenju šteta povezanih s ovisnostima. Takve intervencije mogu uključivati fiskalne mjere, edukaciju, ograničavanje oglašavanja i druge regulatorne i javnozdravstvene mjere. U digitalnom okruženju osobito je važno osigurati odgovorno oglašavanje, uključujući ograničavanje ciljanog oglašavanja, kao i učinkovitu provedbu dobrih ograničenja.

Iako je edukacija pojedinaca, uključujući djecu i mlade, o vjerojatnostima i rizicima povezanim s kockanjem važna, potrebno je dodatno usmjeriti napore na zaštitu ranjivih skupina, primjerice mladih s izraženom impulzivnošću, kroz razvoj vještina

emocionalne regulacije i odgađanja zadovoljstva. Pri razvoju preventivnih mjera potrebno je uzeti u obzir nove trendove i promjene u području kockanja, uključujući sve veće preklapanje kockanja, igranja videoigara i korištenja društvenih mreža, pojavu novih digitalnih platformi povezanih s kockanjem (npr. Fliff), kao i ulogu nagradnih kutija (*loot boxes*) i mikrotransakcija u oblikovanju ponašanja korisnika.

Priredivači igara na sreću trebaju pružati potrebne informacije igračima kako bi mogli donositi informirane odluke. Također, informacije o dostupnim oblicima pomoći osobama koje imaju probleme trebaju biti lako dostupne, dok se intervencije trebaju provoditi u skladu s najboljom kliničkom praksom (npr. smjernice za poremećaj kockanja Nacionalnog instituta za zdravlje i izvrsnost u skrbi – NICE i Smjernice za psihosocijalni tretman ovisnosti koje je donio Hrvatski zavod za javno zdravstvo).

Različiti dionici imaju specifične uloge u prevenciji i edukaciji. Pružatelji usluga trebaju provoditi politike i prakse koje sprječavaju i smanjuju štetu prouzročenu kockanjem. Regulatorna tijela trebaju osigurati provedbu zakonodavnog okvira, uzimajući u obzir odredbe vezane uz društvenu odgovorno priređivanje igara na sreću. Kod osmišljavanja proizvoda za kockanje treba izbjegavati pretjerano uvjerljive ili „ovisnički osmišljene” elemente, oglašavanje koje je obmanjujuće ili usmjereno na mlade, ili oblike ometanja (npr. olakšavanje uplata i otežavanje isplata s platformi za kockanje). Ciljano oglašavanje i personalizirani poticaji povezani s kockanjem zabranjeni su za maloljetnike, a dodatno je potrebno razmotriti ograničavanje i za mlade odrasle osobe (18–25 godina), osobe koje su se prethodno samoisključile te osobe s rizičnim pokazateljima (npr. ponovljeno prekoračenje limita, intenzivno igranje noću). Bihevioralno profiliranje u komercijalne svrhe ne smije se primjenjivati na ranjive skupine.

Stroga i učinkovita provjera dobi predstavlja ključnu mjeru zaštite korisnika, osobito u području kockanja, ali i kod pojedinih sadržaja u videoigramama koji uključuju elemente kockanja. Sustavi provjere dobi ne bi se trebali temeljiti isključivo na deklarativnom navođenju dobi ili samoprocjeni korisnika, već na pouzdanim metodama provjere, kao što su nacionalni sustavi elektroničke identifikacije, provjera putem bankovnih sustava ili drugi pouzdani mehanizmi provjere dobi koje pružaju ovlaštene treće strane. Pri provedbi takvih mjera potrebno je osigurati odgovarajuću zaštitu osobnih podataka korisnika i poštivanje načela privatnosti.

Pružatelji usluga i digitalne platforme trebaju osigurati učinkovitu provedbu sustava provjere dobi te redovito procjenjivati njihovu djelotvornost. Preporučuje se praćenje i izvještavanje o pokazateljima uspješnosti, što uključuje broj pokušaja pristupa koje su sustavi uspješno onemogućili maloljetnicima te udio sigurnosnih propusta pri kojima je sustav odobrio ulaz. Za neučinkovitost sustava provjere dobi i neuspjeh u sprječavanju pristupa maloljetnika sadržajima i uslugama neprikladnima za njihovu dob predviđene su odgovarajuće regulatornim mjere i sankcije. Pri razvoju takvih pristupa mogu se uzeti u obzir iskustva drugih država, uključujući regulatorne prakse Ofcom u Ujedinjenoj Kraljevini te pristupe koje razvijaju regulatorna tijela u Francuskoj i Australiji.

Potrebno je uzeti u obzir činjenicu da svi dionici koji sudjeluju u ovom procesu (regulatorna tijela, industrija, zakonodavci, kreatori politika, pružatelji tretmana, interesne skupine, udruge koje okupljaju osobe koje su u procesu oporavaka od ovisnosti te akademska zajednica), kao heterogena skupina, mogu imati različite pa i sukobljene interese i motive.

U svrhu promicanja sigurnijeg okruženja za sudjelovanje u igrama na sreću potrebno je koristiti mogućnosti koje pružaju suvremene tehnologije, uključujući umjetnu inteligenciju. Mjere društveno odgovornog priređivanja igara na sreću, poput postavljanja ograničenja potrošnje i vremena provedenog u igri, uvođenja razdoblja „hlađenja” i privremenih prekida sudjelovanja, mogućnosti samoisključenja (privremenog i trajnog), prikaza upozoravajućih poruka te slanja personaliziranih poruka korisnicima, potrebno je razvijati i primjenjivati u skladu s načelima zaštite javnog zdravlja.

Preporučuje se da platforme za kockanje povremeno provode obavezne provjere stvarnosti (engl. *reality checks*) koje u stvarnom vremenu prikazuju kumulativno vrijeme i financijsku potrošnju. Ove obavijesti trebalo bi prikazivati u zadanim intervalima uz aktivnu potvrdu od strane korisnika.

Mehanizmi napuštanja platformi trebaju biti jednostavni, bez prepreka i dostupni u jednom koraku, a uplate ne bi smjele biti jednostavnije od isplata. Opcije za „hlađenje”, prekid sesije i isplatu trebaju biti jasno vidljive i odmah dostupne.

Preporučuje se zabrana takvih elemenata u dizajnu koji namjerno otežavaju prekid igre ili isplatu sredstava. Korisnička sučelja trebala bi biti osmišljena tako da prioritet ima siguran prekid korištenja, a ne nastavak sudjelovanja.

Edukativne aktivnosti trebaju uključivati i informiranje o uvođenju elemenata kockanja u različite proizvode i digitalna okruženja, uključujući videoigre, mikrotransakcije i nagradne kutije (*loot boxes*). Važno je osigurati da takve informacije uključuju jasne upute o tome gdje osobe koje imaju probleme povezane s kockanjem, kao i članovi njihovih obitelji, mogu potražiti pomoć te koje su mogućnosti liječenja i podrške dostupne. Programi tretmana trebaju biti utemeljeni na znanstvenim spoznajama i usklađeni s najboljom dostupnom kliničkom praksom. Također je potrebno osigurati kontinuiranu edukaciju zdravstvenih djelatnika za rad s osobama koje imaju poremećaj kockanja ili koje trpe štetne posljedice povezane s kockanjem.

Standardi industrije i alati za odgovorno kockanje

Ove se Smjernice oslanjaju na postojeće primjere dobre prakse i međunarodno priznate standarde kojima se industrija usmjerava prema odgovornom postupanju i većoj zaštiti igrača. Na razini Europske unije važno je istaknuti Standarde odgovornog kockanja Europske udruge za igre na sreću i klađenje (EGBA), koji predstavljaju sveobuhvatan skup načela i postupaka usmjerenih na unaprjeđenje provedbe mjera društveno odgovornog priređivanja igara na sreću, s posebnim naglaskom na zaštitu osoba koje sudjeluju u igrama na sreću. Slični pristupi razvijeni su i kroz inicijative poput programa PlaySmart (Ontario Lottery and Gaming Corporation, Kanada), kampanje Take Time to Think (Ujedinjena Kraljevina) te preporuke sadržane u izvješću Lancetove komisije o kockanju i javnom zdravlju, koje naglašavaju važnost informiranog donošenja odluka i zaštite pojedinaca od šteta povezanih s kockanjem. Na razini Europske unije, Smjernice Europske komisije iz 2025. godine predlažu niz mjera usmjerenih na zaštitu ranjivih skupina, osobito djece i mladih, uključujući učinkovitu provjeru dobi radi sprječavanja pristupa maloljetnika sadržajima i uslugama povezanim s kockanjem, postavljanje zadanih postavki privatnosti radi zaštite osobnih podataka, prilagođavanje moderiranja sadržaja potrebama djece, osiguravanje dostupnosti mehanizama podrške osobama koje kockaju te uspostavu kanala za prijavu neprikladnog sadržaja.

Zaštita djece treba imati prioritet u upravljanju digitalnim platformama, uz primjenu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera kojima se smanjuje njihova izloženost štetnim praksama i sadržajima.

Nadalje, Europski standardi odgovornog igranja (*European Responsible Gaming Standards* – ERGS), koje je usvojila organizacija Europske lutrije, obuhvaćaju 11 elemenata s definicijom ključnih poslovnih procesa programa odgovornog kockanja, uključujući edukaciju, istraživanje, izvještavanje i suradnju s dionicima. Posebno je važno odgovorno oglašavanje i komercijalna komunikacija koja osigurava da se ne ciljaju maloljetnici, kao i dizajn novih igara u skladu s načelima sigurnosti. Ostala međunarodna nastojanja koja vrijedi uzeti u obzir jesu usklađivanje s Ciljevima održivog razvoja Ujedinjenih naroda, kako je navedeno u izvješću o kockanju Javnozdravstvene komisije Lancet.

Uključivanjem takvih standarda u nacionalni okvir suradnje usklađuju se prakse s međunarodnim normama, povećava transparentnost i gradi povjerenje korisnika. Time se i uspostavljaju uvjeti za dugoročno upravljanje rizicima, prevenciju kockanja maloljetnika te promicanje kulture odgovornog sudjelovanja.

Edukacija zaposlenika i izgradnja kapaciteta

Kontinuirana edukacija zaposlenika u industriji predstavlja jedan od ključnih elemenata odgovornog i održivog digitalnog okruženja za zabavu i sudjelovanje u igrama na sreću. Jednokratne edukativne aktivnosti nisu dovoljne za osiguravanje dugoročnih učinaka niti za razvoj potrebnih znanja i vještina. Stoga je potreban sustavan i kontinuiran pristup edukaciji koji omogućuje praćenje novih trendova, promjena u zakonodavnom okviru, tehnološkog razvoja te rizika povezanih s ponašanjem korisnika. Razina osviještenosti i kompetencije zaposlenika izravno pridonosi učinkovitijoj zaštiti igrača, osobito djece, mladih i drugih ranjivih skupina.

Jednako je važno osigurati sposobnost prepoznavanja rizičnih obrazaca ponašanja korisnika, čime se omogućuje pravodobna reakcija i upućivanje na odgovarajuću pomoć. Zaposlenici trebaju biti osposobljeni za prepoznavanje pokazatelja problematičnog ili štetnog kockanja, uključujući povećanje vremena i novca utrošenog na kockanje, zanemarivanje svakodnevnih obveza, izraženu frustraciju te gubitak kontrole nad ponašanjem. Rano prepoznavanje rizičnih obrazaca omogućuje pravodobno usmjeravanje osoba prema dostupnim oblicima pomoći i podrške, čime

se može pridonijeti smanjenju rizika i razvoja težih oblika poremećaja kockanja te stvaranju sigurnijeg okruženja za korisnike.

Istraživanja i dijeljenje podataka

Podaci su važni za donošenje informiranih odluka, pri čemu je važno uzeti u obzir i prirodu korporativnih potpora od strane industrije igara na sreću za provedbu istraživanja u ovom području. Izvješće o kockanju Javnozdravstvene komisije Lancet zagovara stajalište da države osiguraju potporu istraživanjima kako bi znanstvena zajednica mogla provoditi neovisna istraživanja ponašanja i šteta povezanih s kockanjem, a bez utjecaja industrije, čiji se interesi mogu razlikovati od interesa kreatora politika u pogledu promicanja javnog zdravlja i regulacije proizvoda. U nastojanjima rješavanja ovih i ostalih mogućih problema, Ujedinjeno Kraljevstvo je nedavno predložilo i uvelo porez na kockanje kojim se financira novi program „UK Research and Innovation“ (UKRI), vrijedan 10 milijuna funti, usmjeren na popunjavanje praznina u dokazima kroz neovisna istraživanja. Ova inicijativa podupire uspostavu Centra za koordinaciju istraživanja šteta povezanih s kockanjem, koji ima za cilj koordinirati neovisna istraživanja. Takva nastojanja temelj su za razvoj istraživanja koja mogu dovesti do unaprjeđenja politike, prevencije i tretmana. Istraživanja bi trebalo financirati kroz namete na zaradu industrije, a javna tijela trebaju sredstvima upravljati neovisno. Potrebno bi bilo izbjegavati izravno sponzoriranje pojedinih predstavnika akademske zajednice ili programa za istraživanje od strane industrije, a kako bi se očuvali znanstveni integritet i povjerenje javnosti.

Priredivači igara na sreću često prikupljaju velik broj podataka o osobama koje sudjeluju u igrama na sreću, uključujući podatke o korisničkim računima (npr. datum rođenja, spol, država prebivališta i poštanski broj), podatke o obrascima sudjelovanja u igrama na sreću (npr. vrste igara, broj oklada ili okretaja te trajanje aktivnosti), financijske podatke (npr. iznosi uplata, dobitaka i gubitaka, broj uplata i isplata), podatke povezane s mjerama društveno odgovornog priređivanja igara na sreću (npr. korištenje ograničenja vremena i potrošnje, promjene postavljenih ograničenja, broj aktiviranih razdoblja „hlađenja“ te broj dobrovoljnih samoisključenja) te druge podatke, uključujući vrstu uređaja koji se koristi za internetsko sudjelovanje u igrama na sreću (npr. pametni telefon ili računalo), vrijeme pristupanja usluzi i geografske podatke o pristupu internetu.

Takvi podaci mogu imati važnu ulogu u istraživanjima usmjerenima na prepoznavanje osoba izloženih povećanom riziku od razvoja problema povezanih s kockanjem, kao i osoba koje već imaju teškoće povezane s kockanjem. Korištenje i razmjena podataka u istraživačke i javnozdravstvene svrhe moraju se provoditi u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR) te uz osiguravanje odgovarajuće zaštite privatnosti i osobnih podataka korisnika.

Transparentnost

Kao što je već navedeno, istraživanja financirana od strane industrija mogu narušiti povjerenje javnosti, osobito u rezultate istraživanja koje sponzorira industrija. Zbog toga znanstvenici pozivaju ne samo na neovisnost financiranja istraživanja od strane industrije, već i na izbjegavanje suradnje znanstvenika s industrijom igara na sreću, kao što je opisano u izvješću o kockanju Javnozdravstvene komisije Lancet. Ključna je transparentnost, ne samo u pogledu financiranja istraživanja, već i u pogledu načina prikupljanja i korištenja podataka.

Neka od istaknutih obilježja povezanih s problematičnim kockanjem jesu učestalost kockanja, sudjelovanje u većem broju različitih oblika kockanja i s većim uplatama, kockanje u kasnim noćnim satima, povećanje obujma kockanja (vremena i novca) kroz vrijeme, povećanje učestalosti uplata, „vraćanje izgubljenog” i ostali financijski pokazatelji (opetovano uplaćivanje novca tijekom sesije kockanja, opetovano dosezanje postavljenih limita potrošnje ili vremena, korištenje više metoda plaćanja (debitne/kreditne kartice), neuspjele uplate te nepreuzimanje dobitaka ili nepodizanje novca. Zato je korisno bolje razumjeti informacije koje prikuplja industrija igara na sreću te je važno osigurati odgovarajući okvir za prikupljanje takvih podataka (pomoću zakonski reguliranog sustava licenciranja ili drugih mehanizama), i to na način koji istodobno štiti osobe čiji se podaci prikupljaju te osigurava zaštitu povjerljivih i osjetljivih elemenata poslovanja.

Uvođenje elemenata kockanja/videoigara

Kockanje i videoigre u digitalnom okruženju sve se više međusobno preklapaju, no između tih područja postoje važne razlike. Ishodi u videoigramama najčešće ovise o vještinama igrača, poput strateškog razmišljanja, koordinacije i donošenja odluka, dok

ishodi kockanja u pravilu ovise prvenstveno o slučaju, iako su elementi vještine izraženiji u pojedinim strateškim oblicima kockanja.

Razlike postoje i u području pravnog uređenja. Kockanje je podložno posebnom regulatornom okviru, osobito u pogledu zaštite maloljetnika, dok jedinstven zakonodavni okvir kojim bi se sveobuhvatno uredilo područje videoigara u većini država nije uspostavljen. Umjesto toga, na videoigre se primjenjuju različiti propisi koji neizravno uređuju pojedine aspekte njihova razvoja, distribucije i korištenja. Budući da su videoigre široko dostupne djeci i mladima, elementi povezani s kockanjem mogu se pojaviti i u sadržajima namijenjenima mlađim korisnicima.

Kockanje i videoigre koriste različite elemente psihološkog dizajna i mehanizme nagrađivanja, osobito varijabilne i nepredvidive nagrade, koji mogu poticati dulje trajanje aktivnosti i intenzivnije sudjelovanje korisnika. Oba područja mogu primjenjivati elemente dizajna usmjerenog na oblikovanje korisničkog ponašanja (engl. *persuasive design*), uključujući učinak „skorog dobitka” (engl. near-miss/near-win effect, vremenski ograničene ponude, dinamičko određivanje cijena i druge mehanizme koji se, uz primjenu bihevioralne analitike, mogu optimizirati radi povećanja pažnje, zadržavanja korisnika i potrošnje.

Nagradne kutije (engl. *loot box*, kutije s plijenom) posebno su kontroverzne – mnogi ih smatraju prikrivenim oblikom kockanja dostupnim djeci. Istraživanja ukazuju na to da postoji određena povezanost potrošnje na nagradne kutije s problematičnim igranjem i kockanjem te višom razinom psihološke nelagode. Bojazan je da mehanike kockanja u igrama normaliziraju kockanje kod mladih te mogu potaknuti prelazak s videoigara na kockanje. Podaci iz više istraživanja ukazuju na to da igranje videoigara može dovesti do kockanja, osobito na problematičnim razinama i u longitudinalnim oblicima. Stoga se preporučuju stroža regulacija i sveobuhvatne edukativne mjere.

Praćenje i vrednovanje

Preporuka je da se primjena Smjernica prati kroz pokazatelje kao što su primjerice; broj provedenih roditeljskih kontrola, dostupnost alata za pomoć unutar igre, broj pritužbi korisnika, ali i putem godišnjeg vrednovanja pomoću razmjene kvalitativnih i kvantitativnih podataka, uz uključivanje vanjskih stručnjaka kako bi se osigurali neovisnost i objektivnost. Za izvještavanje o provedbi Smjernica uspostaviti će se u koordinaciji

Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo neformalna forumska platforma na kojoj će se na godišnjoj razini razmjenjivati iskustva i primjeri dobre prakse.

Zaključak

Smjernice se temelje na zajedničkom razumijevanju važnosti zaštite korisnika, osobito djece i mladih, u digitalnom okruženju. Uspostavom jasnih procedura transparentnosti, odgovornosti i zaštite, dionici koji sudjeluju u provedbi ovih Smjernica surađivat će u osiguranju provedbe mjera, alata i standarda za prevenciju rizika i jačanje digitalne otpornosti, uz poseban naglasak na edukaciju zaposlenika, roditeljskoj kontroli, prepoznavanju rizičnih ponašanja te dostupnosti informacija o pomoći.

Rječnik temeljnih pojmova

Kockanje – Stavljanje neke vrijednosti (obično novca) u rizik kako bi se dobilo nešto od veće vrijednosti. Neke definicije navode tri ključna elementa: razmatranje, nagradu i slučajnost.

Mikrotransakcije – Internetske razmjene malih novčanih iznosa. Mogu se odvijati u okviru videoigara radi, na primjer, omogućavanja duljeg igranja koje je u početku besplatno, napredovanja na višu razinu igre, dobivanja skinova (kozmetičke kupnje), preuzimanja dodatnog sadržaja, kupnje „propusnica za bitku”, kupnje virtualne valute, dobivanja nasumičnih plaćenih predmeta, povećanja mogućnosti („plati da pobijediš”), kupnje nagradnih kutija ili sudjelovanja u mehanizmima isplate u novcu.

Načelo predostrožnosti – Upravljanje rizicima gdje se preporučuje da, ako postoji sumnja da neka aktivnost ili politika može uzrokovati ozbiljnu štetu javnosti ili okruženju, treba poduzeti mjere zaštite i prevencije, čak i ako to nije znanstveno potvrđeno.

Klađenje na skinove – Oklade vezane uz skinove, virtualne kozmetičke predmete u igri koji ne moraju poboljšati samu igru, ali su poželjni vizualni dodaci za oružje. Do klađenja može doći u e-sportovima, igrama nalik casinu ili drugim oblicima. Rijetki skinovi mogu imati virtualnu vrijednost kao i stvarnu novčanu vrijednost izvan igre.

Ometanje – U internetskom kockanju pojam ometanje (engl. *sludging*) odnosi se na korištenje namjernog „trenja” ili prepreka u korisničkom sučelju mrežne stranice ili aplikacije koje otežavaju korisnicima radnje koje su u njihovom najboljem interesu, poput preuzimanja novca ili ograničavanja vlastitog kockanja.

Dodatak 1. Sažetak standarda

Područje	Standard (što se očekuje)	Smjernice za provedbu
Operacionalizacija mjera (provjera dobi i alati za zaštitu)	Obavezni, pouzdani sustavi za provjeru dobi i aktivno korištenje alata za zaštitu igrača	• vidljiva upozorenja u stvarnom vremenu (<i>pop-up</i> obavijesti) za rizična ponašanja (npr. produljeno igranje, povećana potrošnja) • zadana aktivacija ključnih zaštitnih alata (npr. ograničenja potrošnje i trajanja igre) • jednostavan pristup mehanizmima samoisključenja • periodične „provjere stvarnosti” tijekom sesija igre
Reguliranje manipulativnih i „ovisnički osmišljenih” mehanizama	Ograničavanje ili zabrana elemenata u dizajnu igara koji potiču pretjerano kockanje i potrošnju	• jasno definirane visokorizične značajke (učinak „skorog dobitka”) • transparentnost izgleda i vjerojatnosti dobitka • ograničenje funkcije automatske igre (autoplay) i kontinuiranog klađenja • zabrana tamnih obrazaca” koji potiču korisnike na nenamjerne radnje
Ograničavanje ciljanja ranjivih skupina	Zabrana ili strogo ograničavanje oglašavanja usmjerenog na djecu i ranjive skupine	• definirane ranjive skupine (npr. maloljetnici, osobe koje su se samoisključile) • zabrana personaliziranog oglašavanja namijenjenog tim skupinama • ograničenja vremena prikazivanja i mjesta oglašavanja • mogućnost odjave od primanja obavijesti
Mjerljivost i praćenje (ključni pokazatelji uspješnosti)	Uspostava sustava za praćenje s jasno definiranim ključnim pokazateljima uspješnosti	• definiranje standardiziranih ključnih pokazatelja uspješnosti (npr. obrasci kockanja, pokazatelji štete) • redovito javno izvješćavanje • neovisne revizije i

		vrednovanja trećih strana • korištenje sustava praćenja u stvarnom vremenu za otkrivanje rizičnog ponašanja • kontinuirano unaprjeđivanje mjera na temelju podataka.
--	--	---