



EUROPSKA KOMISIJA

PRIOPĆENJE ZA TISAK

Bruxelles, 18. srpnja 2014.

Kupnja unutar aplikacije: zajedničko djelovanje Europske komisije i država članica donosi bolju zaštitu potrošača u mrežnim igrama

Zbog velikog broja pritužbi u državama članicama povezanih s kupnjom unutar aplikacije u mrežnim igrama, a osobito s nenamjernom kupnjom koju su obavila djeca, nacionalna tijela udružila su snage s Europskom komisijom u potrazi za rješenjima.

Usklađene provedbene mjere na području EU-a usmjerene na kupnju unutar aplikacije u mrežnim i mobilnim igrama dovele su do stvarnog napretka u postizanju opipljivih rezultata. Industrija je prihvatila brojne obveze kojima namjerava riješiti zabrinutost potrošača. Mjerama će se povećati povjerenje potrošača u brzo rastući sektor aplikacija.

„Ovo su prve provedbene mjere takve vrste gdje su Europska komisija i nacionalna tijela udružili snage i sretan sam što donose opipljive rezultate. To je važno za potrošače, a pri igranju internetskih igara osobito je potrebno bolje zaštititi djecu. Zahvaljujući mjerama stječe se i dragocjeno iskustvo koje se primjenjuje pri trenutačnom razmatranju načina za što učinkovitiju organizaciju izvršenja prava potrošača u Uniji. Pokazalo se da se suradnja isplati i da pridonosi boljoj zaštiti potrošača u svim državama članicama” izjavio je povjerenik EU-a za zaštitu potrošača g. Neven Mimica.

Potpredsjednica Europske komisije Neelie Kroes, nadležna za Digitalnu agendu, izjavila je: *„Komisija pruža veliku potporu inovacijama u sektoru aplikacija. Kupnja unutar aplikacije legitiman je poslovni model, ali je ključno da proizvođači aplikacija razumiju i poštuju propise EU-a pri razvoju tih novih poslovnih modela.”*

U okviru mreže za suradnju u zaštiti potrošača nacionalna tijela zauzela su zajedničko stajalište i u prosincu 2013.(1) priopćila ga Appleu, Googleu i Europskoj federaciji za interaktivnu programsku opremu zatraživši sljedeće:

- igrama koje se oglašavaju kao „besplatne” ne smije se zavaravati potrošače prikrivanjem stvarnih troškova koji su uključeni
- igrama se ne bi smjelo izravno navoditi djecu na kupnju proizvoda u igri ili na to da nagovaraju odrasle da im kupuju proizvode
- potrošače je potrebno na odgovarajući način informirati o načinu plaćanja, a kupnja se ne bi smjela naplaćivati po automatskim postavkama bez izričitog pristanka potrošača
- trgovci bi morali objaviti adresu elektroničke pošte kako bi im se potrošači mogli obratiti u slučaju upita ili pritužbe.

¹ Europsko udruženje proizvođača igara (EGDF) i Međunarodno udruženje društvenih igara (ISGA), koje zastupaju i proizvođače i platforme igara, saznali su za zajedničko stajalište mreže za suradnju u zaštiti potrošača početkom 2014. i zatražili dopuštenje da se pridruže tekućim raspravama s tijelima nadležnima u području suradnje u zaštiti potrošača.

Upotrebom mehanizma suradnje u zaštiti potrošača, koji predviđaju propisi EU-a, Apple, Google i relevantne trgovinske udruge pozvani su da za izražene zabrinutosti nađu konkretna rješenja na razini EU-a.

Google se odlučio na brojne promjene čija je provedba u tijeku, a bit će završena do kraja rujna 2014. Promjene obuhvaćaju potpuno izostavljanje riječi „besplatno“ u igrama koje sadržavaju mogućnost kupnje unutar aplikacije, razvoj ciljanih smjernica za zaposlenike koji se bave razvojem aplikacija kako bi se spriječilo izravno navođenje djece, kako je definirano u pravu EU-a, te vremenski ograničene mjere kojima bi se pridonijelo praćenju očitih kršenja propisa EU-a u području potrošačkih prava. Google je prilagodio i svoje automatske postavke kako bi prije svake kupnje unutar aplikacije plaćanje bilo potrebno odobriti, osim ako potrošač sam ne odabere izmijeniti te postavke.

Iako do danas nažalost nije predstavio konkretna i neposredna rješenja kojima bi odgovorio na brige povezane osobito s odobrenjem plaćanja, Apple im se namjerava posvetiti. Međutim nije preuzeo čvrstu obvezu niti je donio rokove za provedbu mogućih budućih promjena. Nadležna tijela u području suradnje u zaštiti potrošača nastavit će suradnju s Appleom kako bi osigurala da dostavi konkretne detalje potrebnih promjena i uskladi svoje prakse sa zajedničkim stajalištem.

Provedbena tijela država članica i Europska komisija pozvale su i udruženja proizvođača i platformi mrežnih igara da razmisle o konkretnim mjerama koje bi mogli poduzeti kako bi riješili probleme iznesene u zajedničkom stajalištu, uključujući mogućnost razvoja smjernica ili standarda koji obuhvaćaju stajalište doneseno u okviru mreže za suradnju u zaštiti potrošača

Provedba, uključujući moguće pravne postupke, u rukama je nacionalnih tijela koja će sada razmotriti načine rješavanja neriješenih pravnih pitanja.

Europska komisija i države članice nastavit će pratiti to pitanje, a osobito u kojoj su mjeri preuzete obveze u praksi pridonijele rješavanju zabrinutosti izražene u stajalištu donesenom u okviru mreže za suradnju u zaštiti potrošača.

Kontekst

Uredbom EU-a o suradnji u zaštiti potrošača ([EC N°2006/2004](#)) nacionalna tijela za zaštitu potrošača povezana su u paneuropsku mrežu za provedbu zaštite potrošača. Zahvaljujući tom okviru nacionalno tijelo u jednoj državi članici EU-a može stupiti u kontakt s ravnopravnim tijelom u drugoj državi članici i zatražiti od njega posredovanje u slučaju prekogranične povrede pravila EU-a o zaštiti potrošača. Suradnja se može primjenjivati na pravila o zaštiti potrošača kojima su obuhvaćena razna područja, kao što su [Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi](#) i [Direktiva o nepoštenim ugovornim odredbama](#).

Dodatne informacije

[Zajedničko stajalište nacionalnih provedbenih tijela o zaštiti potrošača u aplikacijama u igrama od srpnja 2014.](#)

[Zajedničko stajalište nacionalnih provedbenih tijela o zaštiti potrošača u aplikacijama u igrama od prosinca 2013.](#)

[Web-mjesto posvećenoj suradnji u zaštiti potrošača](#)

[IP/14/187](#)

[Web-mjesto](#) povjerenika Mimice

Pratite povjerenika Mimicu na Twitteru: [@MimicaEU](#)

Pratite politiku zaštite potrošača EU-a na Twitteru: [@EU_Consumer](#)

Osobe za kontakt:

[David Hudson](#) (+32 2 296 83 35)

[Andreana Stankova](#) (+32 2 295 78 57)

[Joshua Salsby](#) (+32 2 297 24 59)

Za javnost: **Europe Direct** telefonom **00 800 6 7 8 9 10 11** ili [e-poštom](#)