



Dzięki wysiłkom Komisji Europejskiej i państw członkowskich portfele miłośników gier komputerowych są coraz lepiej chronione. W odpowiedzi na liczne skargi dotyczące zakupów wewnątrz aplikacji z grami internetowymi – szczególnie niezamierzonych transakcji dokonywanych przez dzieci – rozpoczęły się skoordynowane działania, które eliminują ten problem.

Producenci gier już podjęli szereg zobowiązań, które mają rozwiązać obawy klientów i zwiększyć ich zaufanie do dynamicznie rozwijającego się sektora aplikacji.

*– Jest to pierwsze tego rodzaju działanie w zakresie egzekwowania przepisów podjęte wspólnie przez Komisję Europejską i organy państw członkowskich. Cieszą się, że przyniosło ono wymierne rezultaty o dużym znaczeniu dla konsumentów, a zwłaszcza dzieci, mogących się teraz cieszyć większą ochroną przy korzystaniu z gier internetowych. W trakcie tego działania zebraliśmy również cenne doświadczenia, które wykorzystamy w prowadzonej obecnie debacie nad tym, jak najskuteczniej zorganizować egzekwowanie praw konsumentów w Unii. Pokazało ono, że współpraca się opłaca i pomaga zwiększyć ochronę konsumentów we wszystkich państwach członkowskich – powiedział komisarz Neven Mimica odpowiedzialny za politykę konsumencką.*

Neelie Kroes, wiceprzewodnicząca Komisji odpowiedzialna za agendę cyfrową, dodała: *– Komisja jest bardzo przyjazna innowacjom w branży aplikacji. Oferowanie możliwości zakupów wewnątrz aplikacji stanowi oczywiście dopuszczalny model biznesowy, ale ich twórcy muszą przy tym znać i szanować stosowne przepisy unijne.*

We wspólnym stanowisku, które zostało uzgodnione przez organy krajowe w ramach sieci CPC (Consumer Protection Cooperation – współpraca w dziedzinie ochrony konsumentów) i w grudniu 2013 r. przekazane Apple, Google oraz Europejskiej Federacji Producentów Oprogramowania Interaktywnego (*Interactive Software Federation of Europe*), zwrócono się o to, by:

- gry reklamowane jako „bezpłatne” nie wprowadzają konsumentów w błąd, jeżeli chodzi o ich rzeczywiste koszty;
- gry nie zachęcają bezpodstawnie dzieci do kupowania artykułów w ramach danej gry ani do nakłaniania do takich zakupów dorosłych;
- konsumenci byli należycie informowani o sposobie dokonywania płatności, przy czym nie powinny one nastąpić automatycznie bez wyraźnej zgody konsumenta;
- sprzedawcy udostępniali adres e-mail, aby konsumenci mogli się z nimi skontaktować w przypadku pytań lub skarg.

Wykorzystując przewidziany w przepisach unijnych mechanizm współpracy w zakresie ochrony konsumenta, zwrócono się do Apple, Google i odpowiednich zrzeszeń handlowych o przedstawienie konkretnych rozwiązań dla całej UE w związku ze stwierdzonymi problemami.

W odpowiedzi Google zdecydowała się na wprowadzenie szeregu zmian, których wdrażanie jest w toku i zakończy się do końca września 2014 r. Obejmują one całkowitą rezygnację ze stosowania słowa „bezpieczna” w przypadku gier przewidujących możliwość dokonywania zakupów wewnątrz aplikacji, opracowanie odpowiednich wytycznych dla programistów aplikacji mających na celu uniknięcie bezpośredniego zachowania dzieci (w formie zdefiniowanej w przepisach unijnych) oraz tymczasowe środki mające ułatwić monitorowanie wyraźnych naruszeń przepisów UE w dziedzinie ochrony konsumentów. Google dostosowała również swoje ustawienia domyślne, tak by przed dokonaniem każdego zakupu wewnątrz aplikacji konieczne było autoryzowanie płatności, chyba że klient sam dokona następnie zmiany tych ustawień.

Koncern Apple nie wprowadził niestety do chwili obecnej żadnych konkretnych i natychmiastowych rozwiązań, które miałyby służyć rozwiązaniu problemów związanych w szczególności z autoryzacją płatności, ale zaproponował zajęcie się tymi kwestiami. Nie przedstawiono jednak żadnych wiarygodnych zobowiązań ani harmonogramu wdrożenia ewentualnych przyszłych zmian. Organy wchodzące w skład sieci CPC będą kontynuować kontakty z Apple tak by zapewnić, że firma ta przedstawi szczegółowe informacje na temat koniecznych zmian i dostosuje swoje praktyki do uzgodnionych we wspólnym stanowisku.

Organy państw członkowskich odpowiedzialne za egzekwowanie praw konsumentów i Komisja Europejska zwróciły się również do stowarzyszeń skupiających programistów i platformy gier internetowych o przemyślenie konkretnych środków, jakie mogłyby one zastosować celem uwzględnienia kwestii poruszonych we wspólnym stanowisku, w tym możliwości opracowania wytycznych lub norm uwzględniających stanowisko CPC.

Egzekwowanie przepisów, w tym ewentualne podjęcie kroków prawnych, leży w gestii organów krajowych, które rozważą, w jaki sposób należy odnieść się do wszelkich nierozwiązanych kwestii prawnych.

Komisja Europejska i państwa członkowskie będą w dalszym ciągu monitorować tę kwestię, a w szczególności zakres, w jakim podjęte przez branżę zobowiązania przyczyniły się do rozwiązania w praktyce problemów wskazanych w stanowisku CPC.