

Stratégie microtransactions : *policy brief*

Recommandations des expert·e·s suisses à l'attention des membres de la Commission de la science, de l'éducation et de la culture (CSEC-N).

Les 19 et 20 janvier, vous discuterez de la "stratégie microtransactions". Un groupe d'expert·e·s propose ci-après une série de mesures à prendre en compte, notamment dans une perspective de santé publique et pour minimiser les effets négatifs de certaines pratiques liées aux microtransactions. Les objectifs sont les suivants :

- Améliorer l'information aux consommateurs et consommatrices, prévenir les risques de concurrence déloyale et favoriser la transparence
- Limiter les pratiques visant à promouvoir les achats impulsifs et non planifiés chez les joueurs et joueuses
- Protéger efficacement les mineurs et les personnes vulnérables

Contexte : le GREA, la FRC et le Fachverband Sucht ont réuni un groupe d'expert·e·s du jeu vidéo, de la psychologie, de l'étude et de la prévention des addictions, du travail social, du droit des technologies et de la défense des consommatrices et consommateurs afin de produire une série de recommandations basée sur les connaissances des expert·e·s, les données scientifiques disponibles et les réglementations internationales existantes dans le domaine. Ces recommandations indiquent les priorités en matière d'encadrement légal des microtransactions.

Jeux vidéo : depuis les années 2000, l'abandon progressif des supports physiques et l'avènement des plateformes en ligne telles que Google Play Store, Steam ou l'App Store d'Apple, représentent un terreau favorable à de nouveaux modèles économiques, dont celui dit *freemium* (ou *Free2Play*). Ce dernier est basé sur un produit gratuit lors du téléchargement mais contenant des éléments payants.

Microtransactions : ce sont des paiements, au sein d'un jeu, qui permettent d'obtenir ou de débloquent des améliorations cosmétiques ou ayant un effet sur les mécaniques de jeu. Les microtransactions constituent donc le modèle économique dominant pour les jeux mobiles et sont très présentes pour les jeux grand public sur consoles ou ordinateurs. Elles ont généré, à elles seules, 32,7 milliards de francs dans le seul secteur du jeu vidéo pour l'année 2021, sur un chiffre d'affaires total de 171 milliards de francs (soit 19,1%).

Problèmes principaux : en l'absence de cadre légal, la plupart des éditeurs de jeux vidéo mobilisent des pratiques intrusives, basées sur la manipulation des données des utilisateur·trice·s (*data manipulation*) pour augmenter leurs revenus. Un nombre conséquent de jeux vidéo manipulent ainsi les consommatrices et consommateurs pour leur faire dépenser des sommes parfois considérables.

Le groupe d'expert·e·s a identifié les problèmes principaux suivants :

- Indication des prix rendue difficile par la multiplication et la juxtaposition de différents types de monnaies virtuelles
- Nature et fonctions du produit final floues : prétexte fallacieux encourageant à l'achat
- Absence de panier d'achat : un seul clic suffit pour valider la transaction, qui peut être répétée indéfiniment, sans contrôle et sans possibilité d'annuler la transaction
- Utilisation des données via le microciblage pour individualiser, par exemple, les prix des biens disponibles à l'achat
- Inexistence de mesures spécifiques à la protection des mineurs

Recommandations

1) Améliorer l'information et la transparence, limiter les pratiques déloyales

Les consommatrices et consommateurs doivent pouvoir disposer d'une meilleure information, accessible aisément, vis-à-vis des biens numériques qu'ils acquièrent au sein du jeu via les microtransactions.

- Tous les prix doivent être également indiqués en francs suisses à tout moment du processus d'achat, si l'application utilise une monnaie dédiée
- En cas de fixation dynamique ou personnalisée des prix : un prix de référence doit être indiqué
- Dans le cas des *loot boxes*, les probabilités de gains doivent être clairement affichées

2) Limiter les pratiques visant à générer des achats impulsifs et non-prémédités

Les microtransactions peuvent impliquer des systèmes abusifs qui poussent voire manipulent les consommatrices et consommateurs à réaliser un achat.

- Tout paiement doit nécessiter une confirmation en plusieurs étapes (instauration d'un panier d'achats)
- L'envoi de notifications (dans le jeu et hors-jeu) visant à mettre en avant des éléments payants du jeu doit être encadré
- Les consommateurs et consommatrices doivent pouvoir fixer des autolimitations de dépense, comme cela se fait dans le domaine des jeux de hasard et d'argent en ligne
- La somme totale dépensée dans le jeu doit être facilement accessible
- Les biens numériques acquis au sein du jeu doivent être remboursables durant une certaine durée (politique de retour)

3) Protéger efficacement les mineurs et les personnes vulnérables

Les personnes vulnérables, en particulier les mineurs, sont particulièrement à risque de développer une pratique incontrôlée. Le risque principal est l'endettement.

- Instauration d'un contrôle parental activé par défaut
- Instauration de limites de dépenses mensuelles selon une échelle d'âge, comme cela est discuté en Allemagne (MIRPPU : Maximum Individual Revenue Per Paying User per month).

Groupe d'expert-e-s

Joël Billieux, Pr. en psychologie clinique et psychopathologie à l'Université de Lausanne, expert à l'OMS sur les questions de santé publique liée à l'utilisation des TICs.

Pascal Favrod-Coune, avocat, spécialiste du droit des technologies et de l'information

Jean Busché, responsable économie & NTIC, Fédération romande des consommateurs FRC

Vincent Béguin, travailleur social, membre de l'association Gaming Federation

Niels Weber, psychologue-psychothérapeute spécialisé en hyperconnectivité, Président de l'association Gaming Federation

Cédric Stortz, Projektleiter Verhaltenssuchte, Fachverband Sucht

Natacha Cattin, responsable de prévention jeux de hasard et d'argent et jeux vidéo, association Rien Ne Va Plus, Genève

Camille Robert, co-secrétaire générale du GREA, spécialiste en addictions et politiques publiques