

Till:  
Konsumentminister Max Elger

## Uppmaning: stärk konsumentskyddet i gamingvärlden

Sveriges Konsumenter vill med detta brev uppmärksamma konsumentministern på den bifogade rapporten *Insert coin: How the gaming industry exploits consumers using loot boxes* (Bilaga 1) som i dag publiceras av den norska konsumentorganisationen Forbrukerrådet.

Rapporten granskar tv-spelsindustrins marknadsföring och försäljning av så kallade lootlådor, ett ämne som i omgångar varit uppe för diskussion både på nationell<sup>1</sup> och europeisk nivå.<sup>2</sup> Trots fortsatta kontroverser och tydliga tecken på att mekanismerna bakom lootlådorna använder beteendevetenskapliga knep för att vilseleda konsumenter (så kallade dark patterns) tycks konsumenter vara lika oskyddade i dag som för fem år sedan.

**Sammanfattningsvis identifierar rapporten genom två fallstudier följande konsumentproblem:**

- Manipulativ speldesign som utnyttjar konsumenters psykologiska fallenheter och svagheter.
- Aggressiv marknadsföring som syftar till att få konsumenter att konstant köpa fler lootlådor.
- Svårtydd och i vissa fall vilseledande information om sannolikheten att vinna eller förlora.
- Icke-transparenta algoritmer.
- Virtuella valutor som döljer eller förvränger lootlådornas faktiska kostnad i riktiga pengar.
- Risk för konsumenter att utan förvarning förlora digitalt innehåll de har betalat för.
- Alla designval och affärsmetoder listade ovanför riktas i många fall mot barn.

Rapporten visar med all önskvärd tydlighet att konsumenter som spelar tv-spel behöver ett starkare konsumentskydd. Det gäller särskilt de många tv-spelande barn som utsätts för samma manipulativa affärsmetoder som oss vuxna.<sup>3</sup>

**Tillsammans med den europeiska konsumentorganisationen BEUC och 19 av dess nationella medlemmar uppmanar vi därför i dag våra respektive regeringar och konsumentmyndigheter att agera för en tryggare gamingvärld som respekterar EU:s konsumentskyddsregler.**

I mars förkunnade EU-kommissionen att en utvärdering ska genomföras av flera grundläggande konsumentskyddslagar, däribland direktivet om otillbörliga affärsmetoder (2005/29/EG).<sup>4</sup> Syftet är att försäkra sig om att lagarna säkerställer ett starkt konsumentskydd också på dagens digitala konsumentmarknader. Utvärderingen ska till exempel analysera koncept som sårbarhet, vilseledande webbdesign, virtuella valutor och beroendeproblematik kopplad till digitala produkter och tjänster.

Sveriges Konsumenter anser att denna utvärdering är ett utmärkt tillfälle för medlemsstater, EU-lagstiftare och tillsynsmyndigheter att analysera och föreslå lösningar på de problem som miljontals svenska och europeiska gamers möter dagligen.

Konsumenter ska kunna känna sig trygga också när de spelar tv-spel, men för att så ska bli fallet krävs kraftfulla åtgärder.

Sveriges Konsumenter ställer sig bakom och vill särskilt lyfta följande förslag från rapporten:

1. Förbjud vilseledande speldesign.
2. Kräv att priser listas i verkliga valutor vid sidan av virtuella valutor.
3. Genomför en genomlysning av spelmarknaden som identifierar oetiska och olagliga affärsmetoder och följ upp med kraftfulla tillsynsåtgärder.

Vid frågor och funderingar är du välkommen att höra av dig till oss på Sveriges Konsumenter.

*För kännedom: ett brev i samma ärende har skickats till Konsumentverket.*

Vänligen,  
Sinan Akdag  
Expert på digitala konsumentfrågor  
2022-05-30

---

<sup>1</sup> Konsumentverket redovisar kartläggning av lootlådor till regeringen, 1/10/2019:

<https://www.konsumentverket.se/aktuellt/nyheter-och-pessmeddelanden/pressmeddelanden/2019/konsumentverket-redovisar-kartlaggning-av-loot-lador-till-regeringen/>

<sup>2</sup> "Loot boxes in online games and their effect on consumers, in particular young consumers".

Rapport från the European Parliament Think Tank. 16/07/2021:

[https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL\\_STU\(2020\)652727](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL_STU(2020)652727), s. 32 – s. 37.

<sup>3</sup> 94 procent av alla 10-talister, enligt Svenskarna och internet 2021:

<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021/gambling-nojesspel-och-sreamers/>

<sup>4</sup> Digital fairness – fitness check on EU consumer law, [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13413-Digital-fairness-fitness-check-on-EU-consumer-law\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13413-Digital-fairness-fitness-check-on-EU-consumer-law_en)