

Le SPF Economie enquête sur « Clash of Clans »

Cette enquête s'inscrit dans le cadre d'une initiative européenne visant à renforcer la protection des consommateurs dans le domaine des jeux vidéo.



L'Inspection économique du SPF Economie mène, en collaboration avec l'Autorité finlandaise de la consommation (KKV), une enquête sur les pratiques commerciales de Supercell Oy, qui développe notamment le jeu « Clash of Clans ». Cette enquête s'inscrit dans le cadre d'une action européenne de protection des consommateurs dans le domaine des jeux vidéo. Elle est coordonnée par le réseau CPC (Consumer Protection Cooperation).

Le réseau européen CPC (Consumer Protection Cooperation) lance 11 enquêtes sur les pratiques commerciales dans des jeux vidéo populaires. Outre Clash of Clans sont visés Diablo Immortal, Hunt: Showdown 1896, Forge of Empires, Candy Crush Saga, Call of Duty Mobile, Minecraft, Mech Arena, Gardenescape, Valorant et For Honor.

Les autorités nationales de protection des consommateurs examinent si les pratiques commerciales de ces jeux sont conformes à la législation européenne en matière de

protection des consommateurs. Une attention particulière est accordée aux achats effectués avec de la monnaie virtuelle, aux techniques de vente trompeuses ou agressives et aux « dark patterns » (c'est-à-dire des choix de conception qui orientent fortement les consommateurs dans une direction donnée).

Ces enquêtes font suite à la publication, en mars 2025, des « Principes clés sur les monnaies virtuelles utilisées dans les jeux » (Key Principles on In-game Virtual Currencies) au niveau européen. Ces lignes directrices contiennent des recommandations visant à garantir une approche transparente et favorable aux consommateurs en matière de monnaies virtuelles dans les jeux vidéo. Le réseau CPC a ensuite engagé un dialogue avec le secteur des jeux vidéo. Cependant, plusieurs entreprises n'ont pas apporté les modifications suffisantes, des mesures supplémentaires sont donc nécessaires.

"Les jeux vidéo touchent aujourd'hui des millions de consommateurs européens. Alors qu'auparavant, les jeux étaient principalement vendus à un prix fixe, on développe désormais de nombreux jeux gratuits proposant des achats intégrés. Dans ce cadre, le consommateur est incité de diverses manières à effectuer de petits achats au sein même du jeu. Le comportement d'achat des groupes vulnérables, tels que les jeunes, s'en trouve ainsi considérablement influencé. Depuis 2025, le SPF Economie a déjà reçu 22 signalements concernant ce type de jeux. L'Inspection économique du SPF Economie s'engage donc, par cette action, à garantir un environnement de jeu numérique sûr et équitable. L'objectif est clair : avant de dépenser de l'argent, les consommateurs doivent savoir ce qu'ils achètent, combien cela coûte et à quelles conditions. Et ils doivent pouvoir jouer à des jeux vidéo sans être exposés à des pratiques commerciales trompeuses, agressives ou excessivement incitatives."

Etienne Mignolet, porte-parole du SPF Economie

Des informations claires sur le prix réel

De nombreux jeux vidéo fonctionnent avec des achats intégrés et de la monnaie virtuelle. Les joueurs achètent par exemple des pièces virtuelles pour acquérir des produits numériques ou des avantages dans un jeu.

Les consommateurs doivent voir clairement à l'avance combien un achat leur coûte réellement. Ils doivent disposer d'informations complètes et compréhensibles et pouvoir prendre une décision en toute connaissance de cause sur cette base.

Les autorités examinent donc notamment si la manière dont les monnaies virtuelles sont proposées est suffisamment transparente. Il s'agit par exemple :

- de l'utilisation de monnaies virtuelles dont le mode de conversion est à plusieurs niveaux et/ou complexe, ce qui masque le prix réel de l'achat ;
- de la proposition exclusive de monnaies virtuelles sous forme de lots dont la valeur ne correspond pas au prix des objets proposés dans le jeu ;
- d'informations erronées, absentes ou incomplètes concernant le droit de rétractation.

L'enquête accorde une attention particulière aux mineurs. Ceux-ci constituent une part importante du public des joueurs et peuvent être particulièrement vulnérables aux techniques qui encouragent les achats impulsifs ou répétés.



Press corner

ec.europa.eu

30 septembre 2026

Contact

Contact Center

Tel: 0800 120 33

Fax: 0800 120 57

info.eco@economie.fgov.be

Etienne Mignolet (FR)

Seulement pour les journalistes

Tel : +32 2 277 86 74

Gsm : +32 486 39 38 91

press@economie.fgov.be

Lien vers cette page

<https://news.economie.fgov.be/272626-le-spf-economie-enquete-sur-clash-of-clans/>