

AUDIENCIA PÚBLICA ANTEPROYECTO DE LEY POR EL QUE SE REGULAN LOS MECANISMOS ALEATORIOS DE RECOMPENSA ASOCIADOS A PRODUCTOS DE SOFTWARE INTERACTIVOS

El **MINISTERIO DE CONSUMO** ha decidido establecer un marco regulatorio específico para los mecanismos aleatorios de recompensa en productos de software interactivo de ocio accesibles o activables desde un ámbito estatal que tenga en cuenta, por un lado, su conexión con los juegos de azar y, por otro, la singularidad del sector económico de actividad en el que esos mecanismos se desenvuelven.

Este anteproyecto, en definitiva, pretende establecer unos adecuados parámetros de protección para las personas que eventualmente puedan llegar a utilizar estos mecanismos, singularmente los y las menores de edad.

ASUFIN reitera su **valoración positiva** acerca de que el departamento haga suya una preocupación expresada públicamente por las organizaciones de defensa de los consumidores europeas. Concretamente, el BEUC dio a conocer un exhaustivo informe llevado a cabo por el Consejo de Consumidores Noruego que, por primera vez, ponía el foco en el vacío legal existente en torno a esta práctica por parte de la industria del videojuego. ASUFIN, como asociación perteneciente al BEUC y preocupada por el rápido desarrollo que experimenta el ámbito digital en la generación de productos, servicios y contenidos que, a menudo, hacen difícil la consideración de si se ajustan a los requerimientos en materia de derechos del consumidor, en especial, los más vulnerables, participa en esta audiencia pública a los efectos de hacer las siguientes

ALEGACIONES

1.- OPCIÓN REGULATORIA

Con relación al punto inicial de opción reguladora, el Ministerio de Consumo planteó en su consulta pública tres alternativas posibles de regulación:

1. No proceder a una regulación del fenómeno de los mecanismos aleatorios de recompensa, confiando en las medidas de autorregulación que el propio sector pudiera adoptar.
2. Establecer un mecanismo de corregulación en el que la administración pudiera tener una función de supervisión.
3. Regular los mecanismos aleatorios de recompensa como una modalidad de juego inserta en el modelo regulatorio de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

Mientras que ASUFIN se decantaba por la tercera opción, el Ministerio ha optado finalmente por darle un tratamiento autónomo, fuera de la Ley del Juego, justificado en los rangos diferenciadores entre el juego propiamente dicho y esta concreta actividad, así como su carácter inseparable de los productos de software a los que se refieren. No obstante, **acogemos con satisfacción que la Administración competente ostente facultades de supervisión e inspección** recogidas específicamente en los artículos 4 y 5 del APL.

2.- PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

ASUFIN valora muy positivamente que se haya recogido la propuesta de quedar **prohibido el acceso a estos productos a menores de edad**. Además, acoge con satisfacción la regulación de la promoción comercial y las distintas prohibiciones, como la incitación a actitudes o comportamientos antisociales o violentos de cualquier tipo, comportamientos humillantes, denigratorios o vejatorios, la práctica irreflexiva o compulsiva de esta actividad o inducir a error sobre la posibilidad de ser premiados o sugerir que la repetición del juego puede aumentar las posibilidades de obtener un objeto virtual. Estas medidas, sin ninguna duda, contribuirán a reducir el fomento de este tipo de comportamientos tan nocivos para la formación del carácter de los jóvenes así como su integración en la sociedad.

Sin embargo, en lo referente al derecho de información, **ASUFIN propone no solo informar sino limitar:**

- Cuando los consumidores participan en los videojuegos, las empresas deben garantizar que **sus decisiones no se vean afectadas por el diseño del juego**. Los entornos virtuales hacen posible que las empresas de videojuegos empleen una gran variedad de diseños engañosos, trucos que explotan sesgos y vulnerabilidades cognitivas o conductuales para incentivar el gasto.
- **Tampoco es admisible el diseño que se asemeje al de los casinos virtuales**. A los consumidores, a menudo muy jóvenes, se les incita a gastar constantemente en cajas botín que prometen más y, cada vez más, atractivas recompensas.
- Por otra parte, la estética que rodea la compra y apertura de cajas de botín suele incluir colores brillantes, sonidos agradables y otros mecanismos diseñados para provocar una liberación de dopamina. El diseño de las cajas de botín y la experiencia de abrirlas son el **resultado de cuidadosas decisiones de diseño basadas en la psicología del comportamiento**, la opinión de los jugadores y el big data recopilado de los usuarios.

El Anteproyecto contempla que ha de informarse supuestos que coinciden con las propuestas de ASUFIN, como la de obtener información clara y veraz sobre las condiciones de participación derivadas del acceso a un mecanismo aleatorio de recompensa, o de su activación, obtener información de forma clara y suficientemente comprensible sobre la probabilidad de obtener los distintos objetos virtuales resultado del acceso al mecanismo aleatorio de recompensa o de su activación, conocer el importe, en euros, para cada acceso o activación de un mecanismo aleatorio de recompensa, etc. **pero no impone límites más allá de la prohibición de utilizar estos mecanismos por menores de edad y de ciertos mecanismos de autoexclusión lo que deja un margen muy amplio** para la continuidad de este tipo de prácticas nocivas para los consumidores.

3.- PROTECCIÓN ALGORÍTMICA

Consideramos que el Anteproyecto de Ley debe contemplar mecanismos que garanticen la protección del consumidor frente a los abusos de la utilización de algoritmos, que el texto no prevé y que ASUFIN ya propuso en la fase de consulta previa. En concreto, **no se contempla la propuesta de ASUFIN: en los casos en los que se emplee la toma de decisiones algorítmica para influir en el comportamiento del consumidor, éste debe ser informado explícitamente.**

Tampoco se contempla regulación ni tratamiento alguno de prevención del mal uso de los datos recogidos a través de estos programas, y ello porque **las enormes cantidades de datos de los jugadores también pueden suponer importantes riesgos para la privacidad.**

La recopilación de datos de comportamiento, como las inferencias sobre la identidad biométrica de un usuario, su edad y sexo, emociones, habilidades, intereses, hábitos de consumo y rasgos de personalidad, de millones de jugadores puede utilizarse para crear amplios perfiles de usuario que pueden utilizarse **con fines manipuladores y discriminatorios.**

Reiteramos que **los investigadores y reguladores deben tener acceso a los algoritmos y conjuntos de datos** que están involucrados en las cajas de botín para llevar a cabo investigaciones independientes de interés público.

Dado que los mercados en los que se compran cajas de botín son puramente digitales, **el contenido y la probabilidad de cualquier caja de botín puede cambiarse en tiempo real y personalizarse, existe en todo momento.** Los actores del sector de la industria justifican el uso del aprendizaje automático para personalizar los juegos en función de los datos de comportamiento para maximizar el gasto, lo que indica que estas prácticas no harán más que aumentar.

4.- INFRACCIONES Y SANCIONES

Finalmente, el anteproyecto regula esta materia, con multas entre 25.000 y 3 M €, además del mero apercibimiento para las infracciones leves.

Nos parece de suma importancia que, además de estas multas, se establecieran mecanismos para indemnizar a los usuarios afectados además de dedicar el importe recaudado, total o parcialmente, a acciones informativas y publicitarias dirigidas a sensibilizar a los ciudadanos de las consecuencias nocivas del abuso de las cajas de recompensa.

En Madrid a 22 de julio de 2022




asufin
ASOCIACIÓN
DE USUARIOS
FINANCIEROS
NIF G85769743

DATOS DE CONTACTO DE LA PERSONA RESPONSABLE.

Nombre: Patricia Suárez Ramírez.

Cargo: Presidenta de ASUFIN.

Dirección: Plaza de las Cortes, 4, 4º D - 28014, Madrid.

Teléfono: 915 327 583 –

Correo electrónico: p.suarez@asufin.com

SOBRE ASUFIN (ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS)

ASUFIN es una asociación de consumidores que constituida el 20 de julio de 2009 e inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (REACU) con el nr. 21 desde el 15 diciembre de 2011. ASUFIN forma parte del Programa de Educación Financiera del Banco de España y la CNMV del que ha obtenido el **Premio a la Mejor trayectoria en el desarrollo del Plan de Educación Financiera en 2021**. Así mismo, ASUFIN contribuye a la protección y defensa del usuario financiero formando parte de:

Consejos consultivos

- **EBA** - Autoridad Bancaria Europea - Banking Stakeholder Group (BSG). Mayo 2020.
- **DG FISMA** - Dirección General de Estabilidad Financiera y Unión de Mercado de Capitales - Non Performing Loans Advisory Panel. Septiembre 2021.
- **ESMA** - Autoridad Europea de Valores y Mercados - Investor Protection and Intermediaries Standing Committee (IPISC). Abril 2022.
- **DG FISMA** - Financial Services Users Group (FSUG). Mayo 2022.

Organizaciones sin ánimo de lucro

- **FINANCE WATCH**. Mayo 2019
- **ALASTRIA**. Mayo 2019
- **BEUC**. Bureau Européen des Unions de Consommateurs. Mayo 2020.
- **DEA**. Digital Euro Association. Junio 2021.
- **SPAINSIF**. Octubre 2021.

ASUFIN tiene por objeto la defensa de los derechos e intereses legítimos de los usuarios de los servicios prestados por las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito, las empresas de servicios de inversión, las instituciones de inversión colectiva y, en general, cuantas personas o entidades ejerzan, de forma directa o indirecta, actividades relacionadas con la actividad financiera, con los mercados de valores, las entidades aseguradoras, y cualquier otro tipo de intermediario financiero. Así mismo, la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios de todo tipo de productos y servicios en general.

ASUFIN tiene intereses legítimos de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.