

SOMMAIRE

Rapport rédigé par le *Centre pour la défense de l'intérêt public*

Le Centre pour la défense de l'intérêt public a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

Les mondes virtuels sont parfois décrits comme des « massively multiplayer games » (MMGs) ou des « massively multiplayer online role-playing games » (MMPORGs). Les MMGs exploitent la taille du réseau de l'Internet pour engager des milliers de personnes à la fois à vivre en commun l'expérience du jeu. Certains mondes virtuels proposent un monde imaginaire où des joueurs doivent se lancer dans une quête pour atteindre pouvoir et richesse, comme *Entropia Universe*, *Eve Online* et *World of Warcraft*. D'autres mondes virtuels, en revanche, offrent à leurs utilisateurs la possibilité de créer, d'innover et de monétiser leurs créations dans ces mondes. Ceux-ci ne visent pas un objectif mais proposent plutôt une plate-forme aux utilisateurs pour explorer et créer. Les MMGs sont des jeux très populaires, faisant ainsi participer plus de 100 millions de joueurs par mois et générant des recettes d'abonnement de plus de 4 milliards de dollars par année pour les compagnies de jeu. Pour un grand nombre de joueurs de ces jeux, leur expérience virtuelle est tout aussi « réelle » que leur expérience du monde véritable. Les mondes virtuels proposent une forme de divertissement. Des sociologues et des psychologues se sont penchés sur les mondes virtuels avec grand intérêt et il est généralement reconnu que l'« avatar » du monde virtuel constitue l'identité de la personne appartenant au monde réel et agit comme un prolongement des personnes en chair et en os.

De nombreux mondes virtuels ont leur propre économie virtuelle, laquelle est basée sur une monnaie virtuelle. Les avatars jouent souvent le rôle d'un consommateur ou d'un entrepreneur dans les mondes virtuels. Le type et le volume de l'activité économique varient selon les règles du monde virtuel et dépendent jusqu'à quel point l'activité économique est encouragée par les opérateurs du monde virtuel. Les joueurs peuvent participer à l'activité économique dans le monde virtuel en prenant part à des activités qui les récompensent par de la monnaie internationale, des produits commerciaux ou encore en convertissant une monnaie réelle en monnaie virtuelle par une opération de change. D'autres mondes encouragent une activité économique en incitant leurs utilisateurs à créer et à concevoir des produits ou des services dans ces mondes virtuels qu'ils pourront ensuite monétiser en les vendant à d'autres utilisateurs. Certains mondes permettent qu'une monnaie virtuelle soit échangée en monnaie réelle. Les mondes virtuels engendrent donc leur propre économie virtuelle qui est liée à l'économie du monde réel. Selon une enquête européenne réalisée en 2007 auprès des utilisateurs du monde virtuel, 70 % des répondants menaient des activités commerciales dans un monde virtuel.

Au fur et à mesure de la croissance économique, certains joueurs ont saisi l'opportunité de gagner de l'argent en s'engageant dans des actions qui seraient qualifiées comme frauduleuses dans le monde réel – notamment en volant, en dupant les autres et en mettant en œuvre des chaînes de Ponzi. Dans des environnements virtuels, les utilisateurs préservent leur l'anonymat et les transactions économiques sont tout juste réglementées, voire pas du tout, d'où le risque de fraude élevé. Les joueurs du monde virtuel sont des cibles très faciles pour les cybercriminels. En fait, une enquête européenne a indiqué que 30 % des utilisateurs avaient récemment perdu des biens virtuels, sous une forme ou une autre, en raison d'une fraude.

À partir d'exemples, ce document examine les fraudes économiques commises dans des mondes virtuels qui entraînent des pertes pour les consommateurs dans ces mondes virtuels. Notamment, les opérateurs du monde virtuel ont indiqué dans certains cas que ces actions frauduleuses « font simplement partie du jeu », niant toute responsabilité et toute obligation relativement à ces actions et refusant de dédommager les joueurs qui ont perdu de l'argent dans ces chaînes. Les consommateurs du monde virtuel sont rarement en mesure d'exiger réparation ou un dédommagement pour les pertes subies.

Certains mondes virtuels, comme *Entropia Universe* et *EVE Online*, hébergent des banques incitant les utilisateurs à faire des retraits massifs. Ce phénomène de ruée sur les banques, aussi appelé panique bancaire, a été constaté dans *EVE Online*, lequel a été estimé à 150 000 \$ US et à 5 100 \$ US. Toutefois, selon l'opérateur du jeu, il s'agissait de stratégies propres à la jouabilité et aucun dédommagement ou aucune réparation n'a été alors proposée aux victimes. Une panique bancaire dans *Second Life* a été évaluée à 750 000 \$ US de sommes perdues entraînant ainsi une modification des règlements du jeu. Les personnes doivent prouver qu'elles administrent déjà une banque à charte dans le monde réel pour exploiter une banque ou une institution financière dans *Second Life*. *Second Life* a également proposé un marché des valeurs mobilières, bien qu'un important échange boursier ait fermé en raison de problèmes omniprésents en rapport avec des renseignements faux et de la spéculation galopante. Des rapports ont fait état de fraude dans *Second Life*, *EVE Online* et *Entropia Universe*. Dans *EVE Online* et *Entropia*, les opérateurs du monde virtuel mentionnent que ces pratiques font partie de la mécanique du jeu et qu'ils n'ont pas sanctionné le joueur responsable ni offert de réparations aux victimes.

Certains jeux virtuels interdisent le commerce axé sur la conversion de la monnaie virtuelle en monnaie réelle pour garder l'économie virtuelle sous contrôle. Ce type de monde se retrouve dans *World of Warcraft*. En outre, la pratique controversée ayant trait au commerce en argent sonnante et trébuchante persiste encore, laquelle s'illustre par des rapports sur la récolte d'argent, de biens ou d'objets effectuée par de petits salariés en Chine.

Les mondes virtuels peuvent aussi être utilisés dans le but de perpétrer des crimes propres au monde réel. Par exemple, la fraude visant le rejet de débit dans le système de paiement est plus répandue pour les transactions associées aux produits numériques que les produits concrets. Des experts en sécurité ont constaté une croissance importante quant aux tentatives de logiciel malveillant et d'hameçonnage visant les mondes virtuels qui pourraient entraîner un vol d'identité. Les fraudeurs sont aussi de plus en plus attirés par les mondes virtuels où de

nombreuses façons leur sont acquises pour voler des données privées. Il a été signalé des exemples d'arrestation et de condamnation de personnes qui se sont livrées à des crimes dans le monde réel, tels l'agression, l'extorsion ou, dans un cas extrême, le meurtre, et ce, pour gagner personnellement des actifs virtuels, qu'il s'agisse de produits virtuels ou de devises virtuelles.

Des actifs du monde virtuel ont été aussi utilisés à des fins d'activités frauduleuses dans le monde réel. Par exemple, les organismes d'application de la loi ont remarqué que les mondes virtuels servent au blanchiment d'argent. Les mondes virtuels disposent de peu de moyens, voire d'aucuns, pour surveiller l'activité financière, reçoivent rarement toute l'attention attendue et ils ont trop peu souvent à disposition les formulaires ou les rapports obligatoires à remplir pour le mouvement de fonds. Les mondes virtuels ont donc retenu l'attention des régulateurs du monde réel et des juristes. Ainsi, bon nombre de discussions ont émergé, notamment celles de savoir si des lois issues du monde réel doivent s'appliquer au monde virtuel. Étant donné que les personnes considèrent l'avatar comme un prolongement virtuel d'elles-mêmes, cela soulève la question de savoir si les droits du monde réel ne devraient pas s'étendre à l'avatar et si les notions traditionnelles en matière de droit de propriété et de protection des consommateurs devraient s'appliquer aux avatars virtuels qui participent à l'économie virtuelle.

Les efforts visant à mettre en place des systèmes de droit dans le monde virtuel pour la fraude qui sévit dans le monde virtuel ont échoué. De plus, pour les consommateurs virtuels qui perdent de l'argent dans un monde virtuel en raison de la fraude, on ne parvient pas à trouver une forme d'indemnisation pour les dommages subis, car la sanction la plus sévère pour un opérateur du monde virtuel consiste à exclure le joueur responsable du monde virtuel. L'opérateur ne remboursera pas les victimes. Dans certains cas, des joueurs du monde virtuel se sont tournés vers les autorités du monde réel pour obtenir de l'aide. Certains pays comme les Pays-Bas ont vu des condamnations au criminel résultant de la fraude virtuelle, mais les organismes d'application de la loi sont encore en train d'apprendre sur les mondes virtuels.

Les opérateurs du monde virtuel se basent sur le contrat de licence utilisateur final (CLUF) ou sur les conditions de service pour l'emporter sur les joueurs. Le CLUF est un dispositif non négociable auquel les consommateurs doivent consentir pour jouer et il établit le droit sans équivoque de l'opérateur du monde virtuel de prendre des mesures unilatérales dans le monde virtuel et avec les comptes du joueur. Les consommateurs devraient être plus informés des risques auxquels leurs actifs et leurs biens, dans le monde virtuel, sont exposés. Les utilisateurs ne savent peut-être pas qu'il existe une possibilité que les fournisseurs de services puissent supprimer ou confisquer définitivement des actifs, et ce, sans prévenir au préalable. Par conséquent, les utilisateurs doivent être au courant de ce fait et en tenir compte au moment de l'estimation des actifs. Certains CLUF du monde virtuel essaient également de limiter la responsabilité de l'opérateur, de prescrire un arbitrage obligatoire ou une juridiction dans leurs conditions. La force exécutoire de ces conditions dans les tribunaux du monde réel a été remise en cause et dans un cas, aux États-Unis, le tribunal a statué qu'une condition d'arbitrage obligatoire dans les conditions de service de Linden Lab était abusive et donc non exécutoire.

La jurisprudence dans le monde réel n'est guère encore utile puisqu'elle demeure floue quant au fait de savoir quel statut juridique et quels droits les utilisateurs du monde virtuel et les fournisseurs de services disposent-ils relativement aux droits de propriétés et aux obligations contractuelles. Pour l'instant, il ne semble pas y avoir une jurisprudence canadienne pour les mondes virtuels. Si un consommateur a recours aux tribunaux du monde réel pour faire valoir des droits sur des actifs virtuels dans un monde virtuel ou pour réclamer un dédommagement relativement à une conduite inappropriée dans un monde virtuel, il y aurait alors plusieurs questions juridiques complexes en jeu. Dans le cas où une fraude a été commise dans le cadre du jeu par un tiers qui n'est pas l'opérateur de monde virtuel, un autre joueur par exemple, le consommateur n'est peut-être pas alors en mesure de déterminer l'identité de l'auteur dans le monde réel pour obtenir justice auprès des tribunaux du monde réel. Par exemple, les questions se rapportant à la juridiction et à l'applicabilité de certaines conditions dans le CLUF, comme les dispositions d'arbitrage obligatoire, peuvent devoir être résolues avant de pouvoir examiner le bien-fondé du différend. La résolution de ces questions prendra probablement des années à se régler devant les tribunaux. L'expérience quant aux poursuites américaines portant sur les différends dans le monde virtuel montre que les procédures déjà engagées ont donné lieu à des règlements. Malheureusement, cela ne constitue pas une grande avancée pour le précédent juridique ou n'apporte pas davantage de clarté aux consommateurs souhaitant obtenir justice auprès des tribunaux du monde réel.

Les autorités du monde réel chargées de la réglementation à travers le monde ont examiné l'économie du monde virtuel et se demandent si une disposition réglementaire issue du monde réel devrait être appliquée aux transactions financières effectuées dans le monde virtuel, notamment l'application d'une réglementation des valeurs mobilières et des paiements dans le but de fournir une meilleure protection des consommateurs aux utilisateurs du monde virtuel. Ces discussions en sont à peine à leur début et elles doivent faire l'objet de surveillance pour s'assurer que la protection des consommateurs est au cœur des préoccupations.

Des experts suggèrent que l'avenir des mondes virtuels n'a pas encore été exploré et qu'ils n'en sont actuellement qu'à la phase de démarrage, laquelle comprend un certain nombre de mondes virtuels isolés. Des experts prévoient que les mondes virtuels deviendront encore plus nombreux puisque les enfants et les adolescents participent aux mondes virtuels qui les ciblent.

Tant que les mondes virtuels continueront de croître comme des espaces économiques axés sur la participation des consommateurs, la protection des consommateurs sera essentielle. Les expériences liées au monde virtuel s'intègrent à présent aux sites de réseautage social et à d'autres secteurs du commerce électronique. D'autres recherches doivent être réalisées sur des questions spécifiques relatives au consommateur, à savoir une monnaie virtuelle comme monnaie légale, la responsabilité au niveau des transactions économiques dans les mondes virtuels, la surveillance des processus de règlements des différends relativement au consommateur dans le monde virtuel et avec l'opérateur du monde virtuel, et finalement la confidentialité de l'avatar.