PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 18 - numero 3842 di mercoledì 31 agosto 2016

La tutela dei consumatori nell'acquisto digitale di prodotti e servizi

Mentre milioni di consumatori europei acquistano e accedono quotidianamente a contenuti digitali nel senso ampio del termine (streaming, APP, giochi, servizi cloud o reti sociali), i loro diritti online non sono protetti. Di A. Biasiotti.

Ritengo oltremodo interessante portare l'attenzione dei lettori il progetto di parere emesso dalla commissione per le libertà civili, la giustizia e gli affari interni , la ormai famosa commissione del LIBE che si occupa di protezione dei dati personali, destinato alla commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori.

Come accennato in precedenza, l'acquisto di prodotti tramite contratti digitali è sempre più sviluppato e purtroppo la tutela di acquisti, contrattualizzati in questo modo, è assai meno garantistica rispetto ad acquisti effettuati con tecniche tradizionali.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD044] ?#>

Cominciamo innanzitutto chiarire la portata e la definizione del termine "contenuto digitale", al fine di assicurare la tutela dei diritti di tutti i consumatori, compresi quelli meno esperti di tecnologia o meno familiari con l'ambiente online.

L'ambiente online, e dunque l'utilizzo di contenuti digitali, non rappresenta più solo un modo di svolgere determinate azioni. Solitamente i nostri dati personali, tra cui foto, rubriche e informazioni mediche, sono salvati nel cloud. Molte delle nostre conversazioni private avvengono online, dove spesso vengono archiviate.

Inoltre, le nostre attività online lasciano così tante tracce digitali che le aziende sono in grado di avere un quadro sorprendentemente dettagliato della nostra vita privata. Pertanto, è chiaro che proteggere i nostri dati personali nell'ambiente online è ancora più urgente che nell'ambiente offline.

La proposta della commissione LIBE, che si concentra sul nesso tra fornitore e consumatore di contenuti digitali, è pertanto legata in modo inestricabile alla questione della protezione dei dati personali online. È dunque importante garantire che la direttiva sia conforme alle norme generali del nuovo regolamento generale sulla protezione dei dati (2016/679) al fine di assicurare la coerenza del diritto fondamentale dei cittadini alla tutela della vita privata e rafforzare la fiducia dei consumatori nella fornitura di contenuti digitali sicuri e protetti.

Il relatore desidera chiarire e consolidare ulteriormente i seguenti punti della proposta. A tale riguardo, è essenziale tenere a mente che l'obiettivo della presente proposta è la piena armonizzazione, che vieta agli Stati membri di mantenere o introdurre norme nazionali che vadano oltre quanto previsto dalla direttiva in termini di tutela dei consumatori:

- la proposta riguarda unicamente i contratti in cui il consumatore paga un prezzo oppure "fornisce attivamente" dati personali come controprestazione. Tale copertura appare troppo limitata, poiché spesso al giorno d'oggi i dati personali dei consumatori (quali i dati sulla localizzazione, i contatti personali, la cronologia degli acquisti, ecc.) sono spesso impiegati come controprestazione all'insaputa dei consumatori. Inoltre, tali limiti potrebbero incentivare in modo perverso i fornitori a non richiedere il consenso dei consumatori. Sarebbe pertanto auspicabile ampliare tale disposizione in modo da includere tutti i contratti di fornitura di contenuti digitali che prevedono l'utilizzo di dati personali dei consumatori.
- occorre inserire una definizione di dati personali, sulla base del regolamento 2016/679, onde garantire una chiara distinzione tra dati personali e qualsiasi altro tipo di dato indicato nel testo.

- la proposta prevede che i contenuti digitali debbano essere conformi a quanto stipulato nel contratto e, solo qualora il contratto non preveda disposizioni in materia, potrebbero essere utilizzati criteri più oggettivi (quali norme tecniche o codici di condotta del settore industriale) per valutarne la conformità. Tuttavia, alla luce della complessità dei prodotti a contenuto digitale, ci si potrebbe chiedere in quale misura il consumatore è realmente in grado di comprendere appieno i termini e le condizioni del contratto e di prendere una decisione con cognizione di causa. Sarebbe dunque opportuno utilizzare più spesso criteri obiettivi e soggettivi (quali norme tecniche o legittime aspettative) per accertare la conformità dei prodotti.
- la proposta limita la responsabilità del fornitore esclusivamente ai danni subiti dall'hardware e dal software del consumatore. Tuttavia, potrebbero esservi casi in cui un consumatore subisce gravi perdite economiche o immateriali a prescindere da eventuali danni al suo ambiente digitale (ad esempio se un software contiene un bug che consente agli hacker di avere accesso al computer del consumatore e di rubare la password del suo conto corrente). Sarebbe pertanto consigliabile ampliare l'ambito di applicazione in caso di danno per includere tutti i danni subiti dal consumatore. Inoltre, sarebbe interessante consentire agli Stati membri, nel definire le norme dettagliate in materia di risarcimento del danno, di operare una differenziazione tra i fornitori che hanno fatto tutto quanto in loro potere per limitare la possibilità di danni (ad esempio conformandosi a determinate prescrizioni di base o norme in materia di sicurezza informatica) e quelli che non lo hanno fatto (ad esempio, non hanno posto rimedio a vulnerabilità della sicurezza dei loro prodotti o servizi delle quali erano a conoscenza o che erano state loro riferite), allo scopo di promuovere un maggior senso di responsabilità e rendicontabilità tra i fornitori.
- la proposta dovrebbe precisare esattamente quali dati devono essere restituiti al consumatore in caso di risoluzione del contratto.

Mi auguro che i lettori vorranno seguire con attenzione l'iter legislativo di questo progetto di parere, in quanto la crescita esponenziale dei contratti digitali sta compromettendo un livello minimo di tutela dei consumatori coinvolti.

Adalberto Biasiotti

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it