

COMUNICATO STAMPA DELL'ANTITRUST

"*DIRITTI IN INTERNET, PROPOSTA DI PITRUZZELLA*
ALLA CAMERA: GARANTIRE COMMERCIO ELETTRONICO

Lo svolgimento delle attività economiche in Internet deve essere improntato al pieno rispetto del principio di libera concorrenza". Al termine dell'audizione a cui ha partecipato alla Camera dei Deputati, il presidente dell'Antitrust Giovanni Pitruzzella ha annunciato la proposta di inserire una nuova norma nel testo definitivo della "Dichiarazione dei diritti in Internet", ora all'esame della Commissione istituita dalla presidente Laura Boldrini e coordinata da Stefano Rodotà, in modo da tutelare il mercato e in particolare i consumatori che utilizzano il commercio elettronico.

"Ogni persona che accede alla rete Internet – dice l'emendamento dell'Antitrust – ha diritto di orientare il proprio comportamento economico al riparo da influenze indebite. Gli operatori economici che utilizzano la rete Internet per lo svolgimento della propria attività d'impresa devono osservare i principi di correttezza, buona fede e diligenza professionale". E infine, "le comunicazioni commerciali diffuse attraverso la rete Internet devono essere trasparenti, complete e veritiere. I contratti con i consumatori conclusi attraverso la rete Internet devono essere redatti in modo chiaro e comprensibile".

Nel corso del suo intervento, il presidente dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha sostenuto "l'elaborazione di un nuovo catalogo dei diritti, legato direttamente alla rete e alla realtà digitale", per integrare un sistema di garanzie che riprende tecniche collaudate di costituzionalismo. E ha aggiunto: "Il grande interrogativo posto dai fatti drammatici di questi giorni – che evidenziano la minaccia alle società europee da parte di un terrorismo fondamentalista che sfrutta Internet come canale di proselitismo, di incitamento all'odio e di facilitazione di atti di violenza – è se una simile disciplina sia sufficiente e adeguata di fronte alla gravità delle minacce".

Per quanto riguarda più specificamente il rapporto fra Internet e il mercato, Pitruzzella ha

sottolineato la necessità di sviluppare la rete a banda larga e ultra-larga, per promuoverne l'uso da parte dei cittadini in modo da alimentare la ripresa economica del Paese. In funzione di un tale obiettivo, a suo parere, è necessario accrescere la fiducia dei consumatori nelle transazioni on line e nei mezzi di pagamento elettronici: in questa direzione, come ha ricordato il presidente dell'Antitrust, si sono orientati i più recenti interventi dell'Autorità per favorire una maggiore trasparenza dell'informazione su prodotti e servizi, garantire la chiarezza delle condizioni e aumentare il contrasto alla contraffazione.

Roma, 12 gennaio 2015

audizione ".

Condivisibile, a mio avviso, è la proposta finale formulata dal Presidente dell'Antitrust per cui occorre pervenire al riconoscimento espresso anche dei diritti fondamentali connessi allo svolgimento di attività economiche in Internet secondo la seguente formulazione: "***Lo svolgimento delle attività economiche in Internet deve essere improntato al pieno rispetto del principio di libera concorrenza. Ogni persona che accede alla rete Internet ha diritto di orientare il proprio comportamento economico al riparo da influenze indebite. Gli operatori economici che utilizzano la rete Internet per lo svolgimento della propria attività d'impresa devono osservare i principi di correttezza, buona fede e diligenza professionale. Le comunicazioni commerciali diffuse attraverso la rete Internet devono essere trasparenti, complete, e veritiere. I contratti con i consumatori conclusi attraverso la rete Internet devono essere redatti in modo chiaro e comprensibile.***
"

LEGGI DI SEGUITO IL TESTO DELL'AUDIZIONE DEL 12/1/15 DEL PRESIDENTE DELL'ANTITRUST PRESSO LA CAMERA DEI DEPUTATI, IN TEMA DI "DICHIARAZIONE DEI DIRITTI IN INTERNET ...

... e ricorda, per sapere tutto sulla negoziazione assistita da avvocati segui www.negoziazione-assistita.it , il sito che vuol fornire (gratuitamente) a tutti gli avvocati gli strumenti per interpretare al meglio il nuovo ruolo dell'avvocato al tempo della "degiurisdizionalizzazione". E ancora, per far meglio valere il tuo diritto al libero lavoro intellettuale, aderisci e invita altri ad aderire al social network

www.concorrenzaeavvocatura.ning.com
e aderisci al gruppo aperto
"concorrenzaeavvocatura" su facebook
(contano già centinaia di adesioni).



Unisciti ai tanti che rivendicano una vera libertà di lavoro intellettuale per gli outsiders e, finalmente, il superamento del corporativismo nelle professioni...

Audizione del Presidente dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, Prof. Giovanni Pitruzzella, sulla "Dichiarazione dei diritti in Internet"
Testo elaborato dalla Commissione per i diritti e i doveri in Internet costituita presso la Camera dei deputati
12 gennaio 2015 - ore 10.30

I. Introduzione

Ringrazio la Presidente Boldrini e gli autorevoli componenti della Commissione per i diritti e i doveri in Internet, costituita presso la Camera dei deputati, per la possibilità offerta all'Autorità garante della concorrenza e del mercato di esprimere le proprie osservazioni su un'iniziativa di grande rilevanza quale la "Dichiarazione dei diritti in Internet" (di seguito anche la "Dichiarazione").
Preliminarmente, vanno sottolineate l'importanza e l'innovatività della scelta di fondo sottesa alla Dichiarazione. Cioè quella di ricercare un nuovo catalogo dei diritti legato direttamente alla rete e alla realtà digitale. In questo modo si supera, senza ambiguità, quell'altro orientamento culturale che ha cercato di ricondurre entro il sistema dei diritti fondamentali tradizionali anche gli aspetti più innovativi dell'uso delle nuove tecnologie. I diritti fondamentali vanno interpretati - come statuisce l'art.1 - in modo da assicurarne l'effettività nella dimensione della rete. Ma tutto ciò è insufficiente senza l'elaborazione di un nuovo catalogo dei diritti. In effetti, l'era digitale ha rivoluzionato in maniera irreversibile le modalità che governano la creazione, la distribuzione, l'accesso e il trattamento dei dati e delle informazioni, la circolazione e la fruizione delle opere dell'ingegno, ponendo problemi nuovi che difficilmente possono essere risolti attraverso un'interpretazione adeguatrice delle nozioni che hanno alimentato il costituzionalismo dei diritti fondamentali.
Se il mondo del web può essere un luogo di realizzazione della dignità della persona e di realizzazione delle sue libertà e del fondamentale principio di eguaglianza, la tutela dei diritti nella rete si realizza soprattutto nella posizione di limiti ai poteri degli Stati ma anche a quei poteri privati che realizzano e gestiscono le infrastrutture per l'accesso alla rete e forniscono i servizi agli utenti, con l'obiettivo prioritario di garantire la libertà della rete. In questa prospettiva possono essere letti gran parte degli enunciati che compongono la dichiarazione e che paiono formulati tecnicamente in maniera adeguata al perseguimento di tali obiettivi.
Un problema che comunque andrà approfondito ulteriormente è quello di come assicurare pienamente, a fronte dell'esercizio dei diritti nella rete, la pari tutela dei diritti fondamentali di altri soggetti e, più in generale, di interessi fondamentali di tutta la collettività. Alcune disposizioni prevedono limiti ai diritti nella rete, ma essi possono essere applicati solo in presenza di un sistema di garanzie che riprende tecniche collaudate del costituzionalismo, quali la riserva di legge e la riserva di giurisdizione (art.6 sull'inviolabilità dei sistemi e domicili informatici; art.9 sull'anonimato). Il grande interrogativo che è posto dai fatti drammatici di questi giorni - che evidenziano la minaccia alle società europee da parte di un terrorismo fondamentalista che sfrutta internet come canale di proselitismo, di incitamento all'odio e di facilitazione di atti di violenza - è se una simile disciplina sia sufficiente e adeguata di fronte alla gravità delle minacce. Ovviamente c'è il serio rischio che si rafforzino pulsioni autoritarie e contrarie ai diritti nella rete, ma parimenti deve essere affrontata la questione se l'attuale previsione sulla sicurezza in rete (art.12), sia sufficiente a realizzare un adeguato bilanciamento delle diverse esigenze in gioco.
Al di là di questo aspetto, certamente cruciale, vorrei spendere qualche breve osservazione sui rapporti tra i diritti in internet e il mercato. La tutela dei diritti individuali è spesso contrapposta alla dimensione economica di Internet, come se il loro riconoscimento fosse incoerente con le esigenze del mercato. A mio avviso, tuttavia, si tratta di una contrapposizione fallace: tra la tutela dei diritti fondamentali e il mercato concorrenziale non vi è un'antitesi ontologica.
Infatti, l'idea di mercato che può ricavarsi dai Trattati europei è quella di un ordine giuridico, nel quale il diritto non solo definisce la cornice esterna, ma conforma il mercato stesso, col fine di rimediare alle esternalità negative, evitare gli abusi di potere economico, realizzare la

concorrenza dove la dinamica spontanea porterebbe al monopolio, tutelare i consumatori, riconoscere i fondamentali diritti dei cittadini europei. Questa è l'"economia sociale di mercato" che costituisce la radice culturale della disciplina antitrust e che è ricompresa tra i principi costituzionali dell'Unione Europea.
In questa prospettiva, non solo il mercato può essere reso compatibile con i diritti, ma il suo corretto ed efficiente funzionamento, in taluni casi, costituisce condizione necessaria per renderli effettivi, in quanto amplia la libertà di scelta dei cittadini utenti di internet e contrasta l'abuso da parte di chi è dotato di un forte market power.
A mio avviso, dunque, è del tutto appropriato che il testo della dichiarazione affermi nel preambolo che "i principi riguardanti Internet tengono conto anche del suo configurarsi come uno spazio economico che rende possibili innovazione, corretta competizione e crescita in un contesto democratico". Le redazione della Dichiarazione, tuttavia, offre l'opportunità di riconoscere ancor più chiaramente l'importante complementarità che lega diritti, mercato e concorrenza.
Fatte queste premesse articolerò le mie riflessioni, occupandomi delle tematiche affrontate nella bozza di Dichiarazione che maggiormente sollevano implicazioni connesse alla tutela della concorrenza e del consumatore, quali in particolare il diritto di accesso (art. 2), la neutralità della rete (art. 3), e i diritti e le garanzie sulle piattaforme (art. 11).

II. L'accesso alla rete
L'accesso alla rete in condizioni di parità costituisce presupposto ineludibile dell'inclusione digitale e del principio di eguaglianza. E', dunque, pienamente condivisibile la definizione di tale diritto sotto il profilo sostanziale, e non meramente formale, che si rinviene all'articolo 2 della Dichiarazione.
Presupposto necessario per il godimento del diritto di accesso alla rete è la disponibilità di adeguate infrastrutture diffuse sul territorio nazionale. Si tratta, tuttavia, di una condizione necessaria, ma non sufficiente per superare il digital divide che tuttora segna diverse fasce della popolazione italiana e spesso trova radici profonde nella dimensione culturale e sociodemografica prima che in quella infrastrutturale.
In Italia, la copertura di reti a banda larga di base – fisse e mobili – è ormai pressoché completa. Eppure, all'inizio del 2014, in Italia solo il 44% delle famiglie disponeva di una connessione ad Internet a banda larga attraverso la rete fissa, con un tasso di penetrazione di molto inferiore alla media europea, che sulla base delle rilevazioni di Eurobarometer si attesta al 65%. Ancora nel 2013, secondo la Digital Scoreboard, più del 34% della popolazione residente non aveva mai utilizzato Internet, a fronte di una media europea del 20%.
L'effettiva realizzazione del principio di uguaglianza nell'accesso a internet conosce inoltre una sostanziale discontinuità in relazione alle diverse aree geografiche del paese e in relazione alle diverse fasce della popolazione. Secondo i dati riportati in un recente rapporto Istat (NOTA1), ad oggi le famiglie del Centro-nord che dispongono di un accesso ad Internet in banda base da casa sono rispettivamente il 66,6%, contro il 58,3% delle famiglie del Mezzogiorno. Il divario si accresce, inoltre, in relazione a fattori quali il reddito familiare (NOTA2) e la fascia d'età della popolazione.
Ma l'aspetto culturale non è assolutamente secondario: tra le più importanti cause del ridotto livello di utilizzo di Internet, infatti, figurano l'assenza di competenza informatica (45%) ed una

generale mancanza di interesse verso i servizi fruibili (63,1%) (NOTA3).
In questo contesto, dunque, occorre rilevare come presupposto essenziale per un effettivo riconoscimento del diritto di accesso alla rete sia proprio l'educazione dei cittadini all'utilizzo di tale strumento con modalità tecnologicamente adeguate. Assume, dunque, estrema rilevanza il legame tra il diritto di accesso e quello all'educazione affermato all'articolo 13 della Dichiarazione, giustamente ritenuto elemento essenziale per garantire l'effettività del primo. Solo sviluppando competenze digitali in maniera diffusa, ed in primo luogo attraverso l'educazione scolastica, è possibile porre le basi per l'esercizio effettivo del diritto di accesso ad Internet e, al contempo, promuovere lo sviluppo di un'economia digitale in grado di creare ricchezza.
Al tempo stesso, nella prospettiva della politica pubblica, lo sviluppo delle nuove reti impone una riflessione in merito alla definizione di un quadro coerente di politica industriale, regolazione e concorrenza – lo sviluppo delle nuove reti non è solo interesse degli operatori di telecomunicazione, ma dell'intera società ed economia italiana. Per queste ragioni, l'Antitrust, congiuntamente con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha recentemente pubblicato un'indagine conoscitiva fornendo un contributo tecnico funzionale alla comprensione ed alla valutazione dei risultati conseguibili attraverso l'iniziativa privata e, di conseguenza, utile alla definizione di un contesto istituzionale di regole e, più in generale, del perimetro ottimale di una politica pubblica efficace, coerente e trasparente.
L'esistenza di un mercato competitivo è condizione fondamentale per assicurare al Paese servizi di connettività ad Internet idonei a rendere concreto il diritto di accesso alla rete. La concorrenza nell'offerta dei servizi di connettività ad Internet si è potuta sviluppare nel tempo con evidenti benefici per gli utenti di Internet in termini di prezzi, estensione della copertura, qualità delle connessioni. Non vi è dubbio che la concorrenza costituisca altresì stimolo essenziale per l'innovazione tecnologica e gli investimenti nelle reti.
L'Antitrust è intervenuta più volte proprio per tutelare la concorrenza nella fornitura dei servizi di connettività ad Internet. Ad esempio, l'Autorità ha recentemente inflitto a Telecom Italia una sanzione di oltre 100 milioni di euro per aver ostacolato, tramite pratiche discriminatorie, l'accesso dei concorrenti alla propria rete, che costituisce tuttora infrastruttura essenziale per erogare i servizi di telefonia e di accesso ad Internet.
***
La bozza di Dichiarazione afferma altresì che il diritto all'accesso non va inteso solo come possibilità di collegamento alla rete, ma anche come libertà di scelta per quanto riguarda sistemi operativi, software e applicazioni. L'art. 11 afferma, inoltre, che le piattaforme che costituiscono servizi essenziali per la vita e l'attività delle persone favoriscono condizioni per una adeguata interoperabilità. La nozione di interoperabilità non è contrapposta al principio di concorrenza, ma può invece risultare funzionale alla riduzione dei costi che gli utenti di servizi ed applicazioni sostengono per cambiare fornitore e, dunque, agevolare un pieno confronto competitivo rafforzando le possibilità di scelta dei consumatori.
La libertà di scelta dei cittadini riguardo ai sistemi operativi, software e applicazioni costituisce incentivo alla concorrenza dinamica a beneficio dello sviluppo complessivo del settore. Si tratta, in effetti, di un principio particolarmente rilevante con riguardo ai servizi di distribuzione dei contenuti in formato digitale, al fine di assicurare che le nuove filiere della distribuzione digitale delle opere dell'ingegno siano permeate da una concorrenza piena.
Infatti, l'assenza di interoperabilità vincola gli utenti all'uso di prodotti, servizi e contenuti distribuiti e compatibili solo con una specifica piattaforma tecnologica; al contempo, i gestori

delle piattaforme diventano di fatto un passaggio obbligato per i fornitori di contenuti che vogliano fornire opere digitali agli utenti. Anche la concorrenza tra piattaforme alternative può risultare limitata dall'assenza di interoperabilità laddove quest'ultima comporti significativi switching costs che, in una prospettiva dinamica, limitano la capacità degli utenti di cambiare il sistema tecnologico utilizzato.
Il principio della tutela della interoperabilità come declinazione della concorrenza dinamica nei mercati innovativi dell'information technology è stato sancito dalla giurisprudenza comunitaria antitrust già con la decisione Microsoft del 24 marzo 2004 (caso Comp/37.792). Ma la decisione comunitaria che investe in maniera più diretta la tutela dei diritti dei consumatori nel mondo internet è il cd. caso Microsoft II del 2009 (caso Comp/39.530), allorché sono stati adottati impegni ai sensi dell'art. 9 del Regolamento 1/2003 idonei a superare il deficit informativo rilevato dal lato della domanda restituendo al consumatore la piena possibilità di scelta tra soluzioni tecnologiche diverse.
Sul versante nazionale, è recente la decisione dell'Autorità di accettazione degli impegni presentati da due società attive nella fornitura alle scuole del software per il registro elettronico ai sensi dell'articolo 14-ter della legge 287/90 (caso I/778 del il 17 dicembre 2014). In sede di avvio, l'Autorità aveva ritenuto che il parallelismo delle condotte delle imprese consistenti nella imposizione di restrizioni all'accessibilità dei dati dei registri elettronici per gli istituti scolastici, prodottosi nella fase di mutamento strutturale della domanda a causa dalle disposizioni contenute nel decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95 (convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 135), che dematerializzava le comunicazioni scuola-famiglia (NOTA4), potesse configurare un'intesa restrittiva della concorrenza volta a creare ostacoli artificiali alla scelta da parte delle scuole di fornitori diversi per il software gestionale e per le applicazioni per il registro elettronico e le comunicazioni scuola-famiglia in formato digitale.
L'Autorità ha accolto gli impegni presentati dalle imprese parti del procedimento che vincolano quest'ultime ad adottare, per l'esportazione dei dati contenuti nei database dei propri software gestionali, procedure che rendano i medesimi dati effettivamente fruibili da parte di altri operatori. Tale intervento, dunque, consente che i software gestionali e gli applicativi per il registro elettronico e le comunicazioni scuola-famiglia condividano le medesime basi dati, ampliando le possibilità di scelta degli istituti scolastici e quindi consentendo alle scuole di usufruire di una maggior libertà di scelta tra i sistemi gestionali concorrenti e tra gli applicativi per il registro elettronico e le comunicazioni scuola-famiglia.
A mio avviso, anche questo intervento costituisce esempio del legame virtuoso di complementarità che può unire la tutela dei diritti fondamentali in Internet e la tutela della concorrenza tramite l'enforcement antitrust.

III. Neutralità della rete ("Net neutrality")
La bozza della Dichiarazione dei diritti in Internet riconosce che la neutralità della rete costituisce condizione necessaria per garantire l'effettività dei diritti fondamentali della persona. Viene spesso rilevato come la neutralità della rete costituisca elemento necessario per stimolare l'innovazione nei servizi e nelle applicazioni online e mantenere potenzialmente contendibili i relativi mercati riducendo le barriere all'entrata. In effetti, per un nuovo entrante, l'eventuale necessità di siglare accordi con gli operatori di telecomunicazioni per assicurare un livello qualitativo del servizio analogo a quello offerto da consolidati operatori concorrenti può

costituire una significativa barriera all'entrata, idonea a restringere l'innovazione e la concorrenza nella fornitura dei servizi.
Al contempo, viene talora osservato come la neutralità della rete possa costituire un limite allo sviluppo delle infrastrutture di rete a banda ultra-larga sulle quali i (nuovi) servizi online possono essere erogati e fruiti dal momento che limita la capacità degli operatori di rete di percepire ricavi dai fornitori di servizi della società dell'informazione che utilizzano la rete per fornire i propri servizi agli utenti finali.
Il legame tra net neutrality e investimenti nelle infrastrutture è un aspetto particolarmente delicato, che ha costituito oggetto di approfondimento in diversi paesi. Negli Stati Uniti, la questione è stata recentemente affrontata anche nella decisione della Corte di Appello del District of Columbia sull'Open Internet Order della Federal Communications Commission. Il giudice, nei limiti del suo sindacato, ha ritenuto corretta la ricostruzione del regolatore statunitense che aveva individuato l'esistenza di un rapporto positivo tra net neutrality ed investimenti nelle reti rilevando come la tutela dell'innovazione nei servizi online stimola la domanda degli utenti finali per le connessioni ad Internet e quest'ultima, a sua volta, stimola la concorrenza tra operatori di telecomunicazioni nell'investimento nelle reti. In questa prospettiva, dunque, il principio della neutralità della rete non impone un bilanciamento tra due confliggenti obiettivi – l'innovazione nei servizi e l'innovazione nelle infrastrutture – ma costituisce invece il pilastro fondamentale di un virtuoso processo competitivo idoneo a garantire entrambe.
Occorre, peraltro, evidenziare come eventuali relazioni commerciali tra gli operatori di rete che forniscono l'accesso ad Internet agli utenti finali e i fornitori di contenuti che intendono offrire i propri servizi ai medesimi utenti potrebbero instaurarsi in mercati, per loro natura, poco permeabili a meccanismi concorrenziali. Infatti, la concorrenza che si instaura tra gli operatori di rete nell'offerta di servizi di accesso ad Internet agli utenti finali è diversa dalla concorrenza che si potrebbe instaurare tra gli stessi operatori nella fornitura di servizi trasmissivi ai fornitori di contenuti. Un utente finale può agevolmente cambiare fornitore di servizi di connettività; invece, un fornitore di contenuti che voglia raggiungere un determinato utente avrebbe come unico interlocutore il fornitore dei servizi di accesso da quest'ultimo utilizzato.

IV. I diritti degli utenti della rete come consumatori
L'economia digitale ed il costante sviluppo del commercio elettronico dischiudono rilevanti opportunità per gli utenti di Internet, che hanno accesso ad una gamma sempre più ampia di beni e servizi offerti da una molteplicità di imprese. La possibilità di confrontare rapidamente e senza costi l'offerta commerciale di una pluralità di operatori consente al processo concorrenziale di dispiegare appieno i propri effetti di contenimento dei prezzi e di promozione dell'innovazione, a beneficio degli acquirenti.
Lo sviluppo di un'economia digitale generatrice di ricchezza e promotrice di crescita economica necessita di un imprescindibile ruolo disciplinante della domanda che consenta il pieno operare delle forze di mercato come traino dell'innovazione e delle dinamiche di trasformazione dell'economia. Tuttavia, un'insufficiente fiducia dei consumatori nei livelli di affidabilità e di sicurezza delle transazioni online e dei mezzi di pagamento elettronici può frenare il pieno dispiegarsi del processo concorrenziale ed impedire che i consumatori da un lato e le imprese dall'altro beneficino pienamente delle opportunità tecnologiche connesse allo sviluppo del commercio elettronico.

Per tale ragione, l'Autorità riserva grande attenzione nei propri interventi alla tutela della libertà di scelta dei consumatori e dei loro diritti come acquirenti di beni e servizi tramite Internet.
Come è noto, l'Antitrust ha tra i propri compiti istituzionali l'applicazione delle norme a tutela del consumatore, in particolare le norme del Codice del Consumo che hanno recepito le Direttive UE sulle pratiche commerciali scorrette, sui diritti dei consumatori, sulle clausole contrattuali vessatorie, oltre alla tutela contro la pubblicità ingannevole e comparativa illecita tra professionisti. In tale attività, l'Autorità assai di frequente, e in misura crescente, agisce nei confronti di condotte illecite che si realizzano in Internet (NOTA5).
La conclusione di contratti a distanza attraverso il mezzo elettronico amplifica, per sua natura, la situazione di asimmetria informativa che sussiste tra le parti del rapporto e facilita l'adozione di strategie commerciali scorrette da parte degli operatori meno scrupolosi. La conseguente diffidenza dei potenziali acquirenti nei confronti del commercio on line può limitarne la penetrazione e diluire, in tal modo, il suo impatto sul processo concorrenziale.
L'azione dell'Antitrust di tutela del cittadino-consumatore in Internet si è incentrata e si incentra anzitutto sulla chiarezza delle condizioni a cui viene fornito il bene o il servizio: ciò riguarda una corretta, chiara ed esaustiva informazione (quindi, non solo nella comunicazione pubblicitaria, ma in senso più ampio) sulle caratteristiche del prodotto/servizio, sulle sue prestazioni, sugli eventuali rischi derivanti dal suo utilizzo, sulla disponibilità effettiva del prodotto e sui tempi di consegna (aspetto quest'ultimo particolarmente critico nel commercio elettronico, in quanto il consumatore non ha alcuna possibilità di verificare preventivamente la veridicità di quanto affermato sul sito web), nonché sui diritti dei consumatori, in particolare in materia di garanzia legale e di diritto di recesso.
Ad esempio, un profilo che l'Autorità ha contrastato con numerosi provvedimenti è la scorretta indicazione del prezzo complessivo a carico del consumatore: in Internet è diffusa la pratica di presentare un prezzo base, apparentemente conveniente, a cui si aggiungono supplementi vari (ad esempio costi amministrativi, commissioni per l'utilizzo di un mezzo di pagamento specifico, ecc.) via via che si procede nel processo di acquisto sul sito web, con il risultato di maggiorare, con modalità ingannevoli, il costo complessivo a carico del consumatore. Tale pratica, in particolare per quanto concerne la maggiorazione per l'utilizzo di un mezzo di pagamento, è stata esplicitamente vietata dal D. Lgs. 21/2014 che ha recepito la Direttiva UE Diritti dei Consumatori, ma già prima della sua entrata in vigore l'AGCM l'ha contrastata utilizzando le norme già esistenti per le pratiche commerciali scorrette.
L'Autorità, inoltre, ha dato un suo contributo alla lotta alla vendita di prodotti contraffatti via internet. L'intervento ha riguardato siti che vendevano on-line prodotti di marche di lusso, spesso italiane, simili agli originali, ma che successive indagini della Guardia di Finanza sui prodotti fisici evidenziavano non solo come falsi, ma anche fabbricati con l'utilizzo di sostanze pericolose per la salute degli utilizzatori. Grazie alle segnalazioni delle stesse imprese interessate e di associazioni dei consumatori, l'Antitrust ha avviato procedimenti istruttori per informazioni false sulle caratteristiche dei prodotti e ha disposto la sospensione provvisoria delle pratiche con l'oscuramento dei siti (in genere localizzati in Cina) tramite l'ordine, attuato dalla Guardia di Finanza su incarico dell'Autorità ai service provider italiani di bloccare il segnale in entrata sul territorio nazionale (NOTA6).
Infine, rilevante è anche la tutela che l'Antitrust assicura riguardo a pratiche commerciali in Internet che possono danneggiare categorie più vulnerabili. Ci si riferisce in particolare alle esortazioni all'acquisto rivolte ai minori, in particolare ai bambini (vietate dal Codice del Consumo), in quanto non solo tali esortazioni possono spingere gli stessi bambini a richiedere

insistentemente l'acquisto ai loro genitori ma anche perché, proprio in virtù della semplicità e degli automatismi che caratterizzano ormai molte transazioni in Internet, in particolare attraverso smartphone e tablet, i minori stessi possono effettuare acquisti inconsapevolmente. Il caso più eclatante è dato dalle applicazioni ("apps") contenenti giochi elettronici per bambini, scaricabili su smartphone e tablet, e che dietro l'affermazione della gratuità dell'applicazione nascondono in realtà pagamenti da effettuare via via che il gioco procede, con il risultato di addebitare sulla carta di credito del titolare importi anche assai ragguardevoli.
La vicenda è trattata nell'ambito di un'istruttoria dell'Autorità, iniziata nel maggio 2014 e tuttora in corso. Si tratta, peraltro, di una materia affrontata anche in sede comunitaria, con un'azione comune concertata tra le autorità nazionali UE di tutela del consumatore che congiuntamente e con l'ausilio della Commissione Europea hanno contestato agli operatori delle maggiori piattaforme web la prospettazione in forma ingannevole dei costi effettivi di tali giochi.
L'istruttoria dell'Autorità è prossima alla sua conclusione, ma già gli operatori hanno modificato le loro condotte, sia come presentazione dei giochi sia come impostazioni di base per l'autorizzazione dei pagamenti, rendendoli quindi adeguati a tutelare non solo i minori, ma anche le persone meno esperte di tali meccanismi. In tal modo, l'Autorità ha di fatto applicato i principi di correttezza e lealtà da parte delle piattaforme digitali indicate al punto 11 della bozza di Dichiarazione.
Proprio nel campo delle piattaforme digitali, d'altronde, gli studi economici e giuridici in tema di concorrenza hanno posto in luce la necessita di considerare, accanto alle problematiche di regolazione dal punto di vista concorrenziale, come "mercati a due versanti", la prospettiva consumerista al fine di superare le asimmetrie informative che danneggerebbero gli acquirenti dei servizi.
La Dichiarazione dei diritti in Internet menziona la tutela del cittadino in qualità di consumatore all'articolo 11, nel quale si afferma che "i responsabili delle piattaforme digitali sono tenuti a comportarsi con lealtà e correttezza nei confronti di utenti, fornitori e concorrenti". Sempre allo stesso punto 11, si sottolinea il diritto a ricevere informazioni chiare e semplificate sul funzionamento della piattaforma e non vedere modificate in modo arbitrario le condizioni contrattuali.
A mio avviso, tuttavia, la prospettiva dei diritti del cittadino-consumatore in Internet merita di essere ampliata, anche perché costituisce un aspetto caratterizzato da grande sintonia tra la tutela dell'individuo e lo sviluppo economico.
Ad esempio, la Commissione Europea ha stimato che se il commercio elettronico riuscisse a rappresentare anche solo il 15% dell'intero commercio al dettaglio, con la contestuale eliminazione delle barriere al mercato unico, i consumatori europei risparmierebbero più di 200 miliardi di euro (circa l'1,7% del PIL dell'area UE).
La fiducia costituisce un presupposto imprescindibile ad un utilizzo più esteso del web. Ma per ottenere la fiducia del cittadino, lo stesso deve essere sicuro che i suoi diritti, anche e soprattutto come consumatore, siano adeguatamente tutelati. La lealtà e la correttezza nelle transazioni commerciali costituiscono il presupposto per aumentare la fiducia del cittadino-consumatore in Internet.
Il cittadino infatti diventa titolare di diritti particolari da tutelare nel momento in cui si pone come controparte delle imprese nel rapporto economico di acquisto. E poiché una quota sempre più crescente di acquisti viene effettuata in Internet, tali diritti del cittadino-consumatore devono trovare riconoscimento anche nell'ambito del commercio elettronico ed essere declinati tenendo conto delle particolarità di tale tipo di transazione.

Le considerazioni appena svolte quindi suggeriscono di inserire tra i diritti della persona in internet anche quelli derivanti dal suo ruolo nei rapporti economici di compravendita, e quindi il diritto a poter effettuare transazioni economiche basate sulla correttezza, sulla completezza e chiarezza delle informazioni rese e parità nelle posizioni contrattuali.

V. Proposte redazionali

Anche alla luce di quanto sin qui osservato, mi sembra che la redazione della bozza di Dichiarazione offra l'opportunità per un riconoscimento espresso anche dei diritti fondamentali connessi allo svolgimento di attività economiche in Internet. Una possibile formulazione di una norma in tal senso potrebbe essere la seguente.

CONCORRENZA E DIRITTI DEI CONSUMATORI

"Lo svolgimento delle attività economiche in Internet deve essere improntato al pieno rispetto del principio di libera concorrenza.

Ogni persona che accede alla rete Internet ha diritto di orientare il proprio comportamento economico al riparo da influenze indebite. Gli operatori economici che utilizzano la rete Internet per lo svolgimento della propria attività d'impresa devono osservare i principi di correttezza, buona fede e diligenza professionale.

Le comunicazioni commerciali diffuse attraverso la rete Internet devono essere trasparenti, complete, e veritiere. I contratti con i consumatori conclusi attraverso la rete Internet devono essere redatti in modo chiaro e comprensibile. "

- NOTA 1: Rapporto Istat "I Cittadini e le nuove tecnologie" del 18 dicembre 2014.
- NOTA 2: Nel il tasso di penetrazione delle connessioni residenziali a banda larga nelle famiglie ad alto reddito (89,8%) è più del doppio di quello delle famiglie a basso reddito (42,3%).
- NOTA 3: Cfr. Agcom, Indagine conoscitiva sul settore dei servizi internet e sulla pubblicità online.
- NOTA 4: In particolare, l'art. 7 del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, posto che il Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca avrebbe dovuto predisporre entro 60 giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione un Piano per la dematerializzazione delle procedure amministrative (comma 27), aveva disposto che a partire dall'anno scolastico 2012-2013 "le istituzioni scolastiche e i docenti adottano registri on line e inviano le comunicazioni agli alunni e alle famiglie in formato elettronico".
- NOTA 5: Quanto ai dati relativi all'attività dell'Autorità nell'ambito del commercio elettronico e di internet, si pensi che nel 2013 (ultimo anno per il quale sono disponibili dati completi ed elaborati, essendosi chiuso il 2014 da poco) su 107 pratiche commerciali complessivamente sanzionate dall'AGCM in tutti i settori, ben 21 hanno riguardato il commercio elettronico per un totale di 570.000 euro di sanzioni, con un rilevante incremento rispetto al 2012: altri 600.000 euro circa di sanzioni possono ascriversi a pratiche riconducibili a servizi digitali o a servizi (viaggi, crociere) che i consumatori acquisiscono via internet. Anche per il 2014 i primi dati evidenziano un ruolo assai rilevante per le pratiche commerciali scorrette poste in essere su Internet.
- NOTA 6: Tra il 2012 e il 2014 sono stati così oscurati 217 siti, inclusi 2 siti che vendeva

farmaci on-line illecitamente, trattandosi di farmaci per i quali serve la prescrizione medica.