

## Social media, Commissione Ue: fare di più sulle norme di tutela dei consumatori

mercoledì 21 febbraio 2018

Le modifiche apportate da Facebook, Twitter e Google+, pubblicate ieri, allo scopo di allineare le rispettive clausole contrattuali alle norme dell'UE a tutela dei consumatori potrebbero non bastare. "Le società di social media devono fare di più per ottemperare alle richieste presentate lo scorso marzo dalla Commissione europea e dalle autorità nazionali di tutela dei consumatori".

### Queste

modifiche andranno a beneficio di oltre 250 milioni di consumatori dell'UE che utilizzano i social media: i consumatori non saranno costretti a rinunciare ai diritti inderogabili che l'UE riconosce loro, come il diritto di recedere da un acquisto online; potranno presentare reclamo in Europa anziché in California; e le piattaforme si assumeranno le loro responsabilità verso i consumatori dell'Unione, analogamente ai prestatori di servizi offline. Tuttavia, le modifiche soddisfano solo in parte i requisiti della normativa UE in materia di consumatori.

### Mentre le

ultime proposte di Google sembrano in linea con le richieste formulate dalle autorità di tutela dei consumatori, Facebook e, più significativamente, Twitter hanno rimediato solo in parte a importanti aspetti riguardanti le loro responsabilità e il modo in cui gli utenti sono informati della possibilità di rimuovere i contenuti o recedere dal contratto.

### Per quanto

riguarda la procedura di "notifica e azione" usata dalle autorità di tutela dei consumatori per segnalare contenuti illeciti e richiederne la rimozione, le modifiche apportate da alcune società sono insufficienti. Mentre Google+ ha istituito un protocollo che prevede, tra l'altro, termini per il trattamento delle richieste, Facebook e Twitter hanno concordato solo di mettere a disposizione delle autorità nazionali un apposito indirizzo di posta elettronica per la notifica delle violazioni, senza impegnarsi a trattare le richieste entro termini precisi.

### V ra Jourová,

Commissaria europea per la Giustizia, i consumatori e la parità di genere, ha dichiarato: "Poiché sono usate come piattaforme pubblicitarie e commerciali, le reti di social media devono osservare pienamente le norme a tutela dei consumatori. Mi compiaccio che l'azione intrapresa dalle autorità nazionali per far rispettare tali norme stia dando i suoi frutti e che alcune società stiano rendendo le loro piattaforme più sicure per i consumatori; è tuttavia inaccettabile che questo processo non si sia ancora concluso e richieda così tanto tempo. Ciò conferma la necessità di un "New deal per i consumatori": le norme UE a tutela dei consumatori devono essere rispettate e le società che non lo fanno devono essere soggette a sanzioni".

#### Le richieste

alle piattaforme social di adeguarsi alla normativa europea partono da marzo 2016, a seguito di varie denunce di consumatori dell'UE che sono stati vittime di frodi o truffe durante la consultazione di siti di social media e ai quali sono state imposte clausole contrattuali non conformi alle norme UE a tutela dei consumatori.

#### È stata quindi

avviata un'azione per far rispettare la normativa UE e a novembre 2016 le autorità della rete di cooperazione per la tutela dei consumatori, sotto la guida della direzione generale francese per la concorrenza, il consumo e la repressione delle frodi, hanno inviato a Facebook, Twitter e Google + una posizione comune chiedendo di migliorare una serie di clausole contrattuali e istituire un sistema per contrastare, su notifica, i contenuti commerciali illeciti.

#### Il 16 marzo

2017 le autorità dell'UE di tutela dei consumatori e la Commissione europea hanno incontrato le società in questione per ascoltare e discutere le soluzioni proposte. A seguito di tale riunione, le società hanno apportato alcune modifiche alle loro clausole contrattuali.

#### Come indicato

nella comunicazione sulla lotta contro i contenuti illeciti online pubblicata nel settembre 2017, la Commissione si aspetta che le piattaforme online individuino e rimuovano rapidamente e proattivamente i contenuti illeciti e ne prevengano la ricomparsa. La Commissione sta lavorando alle azioni che daranno seguito a questa comunicazione.

#### Le autorità

nazionali di tutela dei consumatori e la Commissione monitoreranno l'attuazione delle modifiche promesse e si avvarranno attivamente della procedura di "notifica e azione" offerta dalle società. Si concentreranno sui contenuti commerciali illeciti riguardanti abbonamenti non desiderati e altre truffe. Inoltre potranno prendere le misure del caso, comprese quelle per far rispettare la normativa.

#### In aprile la

Commissione presenterà un "New deal per i consumatori". Tale riforma proporrà di ammodernare l'attuale diritto dei consumatori e ne garantirà la corretta applicazione.

