



Cinque diritti fondamentali dell'Internet delle cose – rivisitazione del discorso di JFK **15 marzo 2018, Giornata mondiale dei diritti dei consumatori**

Il 15 marzo 1962 il presidente J.-F. Kennedy pronunciò davanti al congresso americano un discorso che è considerato la prima dichiarazione sui diritti dei consumatori, precisando questi diritti fondamentali: il diritto alla sicurezza (dei prodotti), a essere informati in maniera chiara, obiettiva e sufficiente, il diritto di scelta e quello di essere sentiti, anche dal governo e dai tribunali.

La Giornata internazionale dei diritti del consumatore è l'occasione per rivedere questi diritti in un mercato sempre più digitale e interconnesso. Di recente la Commissione federale del consumo ha raccomandato al Consiglio federale di intervenire soprattutto in materia di oggetti connessi (Internet of Things) (Recommandation du 14 septembre 2017 relative à la maîtrise des données); un'interpellanza (17.4128) depositata dal consigliere nazionale Mathias Reynard va del resto nella stessa direzione. Nella risposta del 21 febbraio 2018, il Consiglio federale ha sottolineato che la legge sulla protezione dei dati e l'ordinanza concernente la sicurezza dei giocattoli rispondono già ad alcune preoccupazioni; tuttavia seguirà da vicino le discussioni in Europa sulla possibilità di rendere obbligatori ulteriori requisiti in materia di protezione dei dati per gli oggetti connessi.

Gli oggetti della vita quotidiana sono sempre più connessi e in grado di trasferire informazioni, a volte sensibili, a terzi, in particolare per la conclusione di contratti di acquisto o di servizi. Il forte collegamento tra un oggetto e una connessione che permette l'acquisto di servizi pone tuttavia nuove sfide per la salvaguardia dei diritti dei consumatori in questo nuovo contesto. Basti pensare alla stampante che ordina da sola nuove cartucce quando il livello d'inchiostro è troppo basso, al frigorifero che acquista automaticamente i prodotti al loro esaurimento, o ancora ai veicoli che trasmettono dati al costruttore per garantire un servizio post-vendita di qualità. Queste innovazioni portano numerosi vantaggi in termini di comfort e di migliore investimento delle risorse, ma pongono anche delle sfide, in parte simili a quelle legate ai contratti di manutenzione. Per esempio, il consumatore che acquista un frigorifero connesso potrà continuare a utilizzarlo anche nel momento in cui la connessione viene interrotta, magari perché il fabbricante del frigorifero taglia il segnale quando il cliente non paga la spesa, in base a una convenzione con la società di distribuzione? Oppure, ogni consumatore avrà lo stesso diritto di acquistare un oggetto connesso? Potrà scegliere quale società di servizi connettere all'oggetto oppure il legame tra quest'ultimo e il servizio offerto è indissolubile? La concorrenza potrà ancora funzionare a beneficio di tutte le parti coinvolte? Infine, cosa accadrà con i dati sulle abitudini alimentari di un nucleo familiare salvati da un frigorifero? Quali sarebbero le conseguenze di un'appropriazione indebita di questi dati su larga scala da parte di pirati informatici? E cosa succederebbe se questi dati venissero captati o utilizzati violando la legislazione sulla protezione dei dati?

Bisogna accettare l'innovazione, promuoverla e trarne vantaggio. Sappiamo quanto è utile, ad esempio per facilitare la mobilità, la ricerca (in particolare, aumenta e semplifica lo scambio di dati), per consentire un migliore trattamento dei pazienti o ancora per migliorare i processi nell'industria e i servizi. Tuttavia, è essenziale salvaguardare i diritti dei consumatori nel mercato digitale. Devono essere garantiti i cinque diritti fondamentali seguenti:

1. Un accesso inclusivo al mercato. I consumatori devono avere accesso senza discriminazioni a una connessione internet di qualità, rapida e accessibile; da qui l'importanza della neutralità della Rete per evitare che i motori di ricerca favoriscano nella lista dei risultati i siti che li retribuiscono.
2. Un'informazione sufficiente e oggettiva. I consumatori devono poter conoscere e decidere con cognizione di causa l'uso che verrà fatto dei dati raccolti dall'oggetto connesso, con un regime di opt-in che consenta di determinare quali informazioni vengono comunicate e/o conservate presso i vari fornitori di servizi. Queste informazioni devono essere regolarmente aggiornate.

3. Diritto di libera scelta. Nell'interesse del funzionamento del mercato, i consumatori devono poter cambiare il fornitore di servizi o interrompere un contratto automatico se si tratta di difendere i propri interessi o anche di garantire una concorrenza efficace.
4. Il mantenimento delle funzioni di base senza connessione. La connettività degli oggetti deve essere concepita come un'aggiunta al valore dell'oggetto acquistato dal consumatore e non come un mezzo coercitivo sul mercato. Gli oggetti connessi devono essere utilizzabili – nelle loro funzioni di base – indipendentemente dalla connessione internet.
5. La sicurezza e la responsabilità dei fornitori devono essere garantite. Gli oggetti connessi sono il crocevia di varie interazioni tra una pluralità di produttori e di fornitori di servizi. Il consumatore deve potersi avvalere di una regolamentazione semplice per farsi sentire a livello giuridico, in modo da proteggere la sua salute e i suoi interessi economici. La complessità delle interazioni impone ormai di prevedere un regime di responsabilità principale in modo da semplificare la procedura e dare voce al consumatore, sulla linea del right to be heard menzionato nel discorso di JFK.

La Commissione federale del consumo pertanto incoraggia il Consiglio federale e il legislatore a occuparsi dei diritti fondamentali dei consumatori affinché l'Internet of Things sia un'innovazione che rispetta i diritti e i doveri di tutti gli operatori del mercato. La Giornata mondiale dei diritti del consumatore è l'occasione di riflettere in maniera approfondita su questi aspetti.

Per la Commissione federale del consumo

Prof. Pascal Pichonnaz, Vicepresidente