



PIATTAFORME ONLINE E TUTELA DEGLI UTENTI DIGITALI

Università di Pisa - 11.10.2021
Corso di diritto dell'Informatica

Dott.ssa Maria Concetta Causarano
concetta.causarano@gmail.com

INDICE DEGLI ARGOMENTI

1. (Segue) Il regime di (ir)responsabilità degli intermediari online: la categoria dell'ISP attivo e l'arresto della Cassazione 2019
2. Le piattaforme online: definizioni, tassonomie e caratteri comuni
3. Piattaforme digitali di transazione: una panoramica sulle sfide giuridiche per la tutela dei consumatori e degli utenti commerciali
4. La questione della responsabilità delle piattaforme di transazione e la proposta europea di regolamento sui servizi digitali (*Digital Services Act*)

IL REGIME DI (IR)RESPONSABILITA' DELL' HOSTING PROVIDER

Cass. Civ., sentenza n. 7708, 19 marzo 2019 (caso *RTI v. Yahoo Italia*)

- Nozione di hosting provider attivo
- Indici di interferenza
- Responsabilità se conoscenza derivante da notifica o comunicazione da parte dell'utente (no necessità diffida in senso tecnico) e mancata attivazione
- No necessità di indicazione URL



Filtraggio, selezione, indicizzazione, organizzazione, catalogazione, aggregazione, valutazione, utilizzo, modifica, estrazione o promozione di contenuti, effettuate attraverso una gestione professionale del servizio, nonché l'adozione di tecniche di valutazione comportamentale degli utenti per aumentarne la fiducia.

COSA SONO LE PIATTAFORME ONLINE?

- Difficoltà definitorie (target mobile, differenza tra modelli di business)
- Più semplice con una metafora?
 - Differenza tra *'infrastructural platforms'* e *'complementors or connecting services'*
- le piattaforme online possono essere definite come architetture digitali programmabili, progettate per organizzare e modellare le interazioni tra gli utenti.

“a variety of ‘hosting service providers’ such as search engines, social networks, content-sharing platforms, app stores, marketplaces, ride-hailing services, online travel and accommodation platforms. Such services are generally characterised by their intermediation role between different sides of the market – such as sellers and buyers, accommodation service providers, or content providers –and oftentimes intermediate access of user-generated content”

(Digital Services Act, Public Consultation - Glossary, June 2020)

LA RECENTE DEFINIZIONE DEL LEGISLATORE EUROPEO

*"online platform" means a provider of a **hosting service** which, at the request of a recipient of the service, stores and disseminates to the public information, **unless that activity is a minor and purely ancillary feature of another service and, for objective and technical reasons cannot be used without that other service, and the integration of the feature into the other service is not a means to circumvent the applicability of this Regulation***

Article 2 (1) let.h) Digital Services Act Proposal, 15 December 2020, COM(2020) 825 final

CARATTERISTICHE COMUNI

Orly Lobel (*The Law of platforms*, 2016)

➤ Dieci principi della platform economy, tra cui il passaggio dalla proprietà (*proprietas*) all'accesso (*usus*), la monetizzazione di tutto («we are all capitalists now»), lo sfruttamento dei dati e delle informazioni per abbattere i relativi costi di transazione e fornire servizi personalizzati.

- A. Strutture di mercato multilaterali (*multi-sided markets*) ed effetti di network diretti e indiretti: the '*chicken-egg problem*'
- B. Gestione algoritmica e personalizzazione
- C. Fiducia e sistemi reputazionali

MODELLI DI BUSINESS DIFFERENTI

DIVERSE CLASSIFICAZIONI FONDATE SU:

- ❖ Dimensione (es. nozione di «*gatekeeper*» o piattaforma molto grande)
- ❖ Sistema di generazione di valore (piattaforme di innovazione e piattaforme di transazione)
- ❖ Tipologia di servizi (es. social media, mercati online, piattaforme di media audiovisivi, motori di ricerca)
- ❖ Tipo di interesse o ‘bene della vita’ che soddisfano (ad es. esigenza di trasporto, alloggio, lavoro, energia, etc.).



Secondo l'articolo 25 (1) della proposta DSA: le piattaforme online molto grandi (‘very large’) sono quelle che forniscono i loro servizi a un numero di destinatari attivi mensili medi nell'Unione pari o superiore a 45 milioni

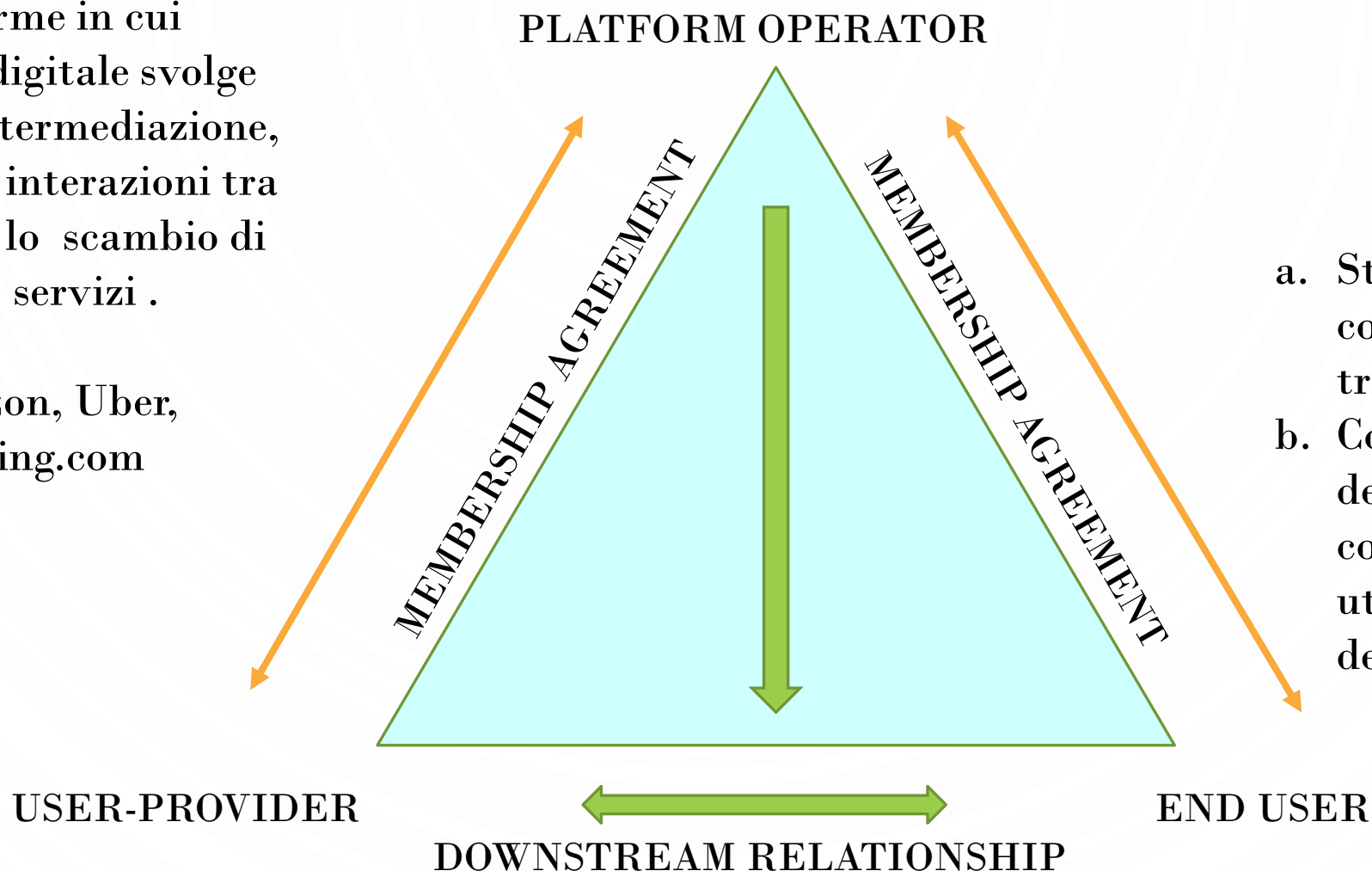
MA:

RELATIVITA' DI QUALSIASI TASSONOMIA
→ PREFERIRE SEMPRE UN APPROCCIO CASISTICO
E FUNZIONALE

CASO DI STUDIO: LE PIATTAFORME DIGITALI DI TRANSAZIONE

Piattaforme in cui l'operatore digitale svolge funzioni di intermediazione, facilitando le interazioni tra gli utenti per lo scambio di beni e/o servizi .

Esempi: Amazon, Uber, Airbnb, Booking.com



Due requisiti cumulativi:

- Struttura contrattuale di tipo triangolare
- Conclusione dell'accordo contrattuale tra gli utenti all'interno della piattaforma

SFIDE PER IL DIRITTO

A. **LIVELLO MACRO** > APPROCCIO REGOLATIVO (OLISTICO)

- ✓ Diversi obiettivi politici: assicurare mercati concorrenziali; proteggere la libertà e i diritti fondamentali online; stimolare l'economia digitale e garantire un ambiente online affidabile e sicuro

B. **LIVELLO MICRO** > RELAZIONI CONTRATTUALI E REGOLE DI RESPONSABILITÀ

- ✓ Modello economico a catena - regole orientate alla singola transazione Vs dimensione organizzativa della piattaforma e relazioni multilivello

ASPETTI PROBLEMATICI PER I CONSUMATORI

Chi è consumatore? «qualsiasi persona fisica che agisce al di fuori di un'attività economica (commercio, impresa, artigianato, libera professione)» (cfr. Art. 3 c.1 let. a) Codice del Consumo)

Quadro legislativo di riferimento:

Livello UE: Acquis del diritto dei consumatori (recentemente modificato dalla direttiva UE/2019/2161)

Livello nazionale: Codice del consumo (decreto legislativo n. 206/2005)

- ✓ Clausole abusive, dichiarazioni ingannevoli e fuorvianti presenti sulla piattaforma (es. indicazioni prezzi)
- ✓ Mancata trasparenza e protezione degli utenti (specialmente in caso di 'freemium services', es. Consiglio di Stato, sentenza 29 marzo 2021 n. 2631)
- ✓ Problema delle recensioni false o manipolate (es. saga Tripadvisor in Italia)

ASPETTI PROBLEMATICI PER GLI UTENTI COMMERCIALI

Chi è professionista? « la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale ⁽³⁾ o professionale, ovvero un suo intermediario» (cfr. art. 3 c.1 let. c) Codice Consumo)

Quadro legislativo di riferimento:

A livello UE: nuovo regolamento 2019/1150 (regolamento "Platform-to-business")

A livello nazionale: Norme di diritto contrattuale generale e legislazione settoriale

- Opacità sistemi reputazionali e di ranking
- Illegittima sospensione o blocco dell'account
- Effetti di 'lock-in': ostacoli al multi-homing e alla portabilità clientela e capitale reputazionale

IL PROBLEMA DELLA RESPONSABILITA' (CONTRATTUALE) DELLE PIATTAFORME DIGITALI DI TRANSAZIONE

- Avete mai prenotato una stanza per un fine settimana fuori usando Airbnb e vi siete ritrovati con una sistemazione completamente diversa da quella che vi aspettavate?
- Vi siete mai chiesti cosa succede se, dopo aver prenotato una corsa su Uber e aver aspettato l'orario previsto, l'autista della macchina non passa a prendervi?
- Avete mai pensato a chi copre i danni nell'eventualità che la batteria del vostro computer, acquistata su Amazon Marketplace, vada in fiamme, causandovi gravi ustioni al viso ?

LA CRISI DI IDENTITÀ DELLE PIATTAFORME

Come vogliono apparire v. Come sono realmente

Es. Termini e condizioni Uber – Utenti (Italia)

«1.3. Uber opera in qualità di agente per conto dei Fornitori Terze Parti per i Servizi di Terze Parti [...]

[...] 3.1. In relazione ai Servizi di Terze Parti, Uber opera **quale mero intermediario** tra lei ed i Fornitori Terze Parti per consentire loro di fornire a lei i Servizi di Terze Parti. Uber non fornisce i Servizi di Terze Parti. Tutti i Fornitori Terze Parti sono soggetti terzi indipendenti, imprese registrate o altre persone giuridiche rispetto alle quali non esiste alcun rapporto di impiego con Uber»

LE INDICAZIONI DELLE ISTITUZIONI EUROPEE

La Commissione Europea

(Comunicazione Un'Agenda per l'economia collaborativa, 2 giugno 2016)

➤ **Il livello di controllo o di influenza** che il gestore della piattaforma esercita sul fornitore

- i) la piattaforma stabilisce il prezzo finale per il destinatario del servizio;
- ii) la piattaforma stabilisce altri termini e condizioni contrattuali tra i due utenti alla base del triangolo (ad esempio, le istruzioni obbligatorie per la fornitura del servizio);
- iii) la piattaforma possiede i beni e gli strumenti utilizzati per la fornitura del servizio sottostante

IL 'PROSUMER' è UN PROFESSIONISTA?

- i) la frequenza dei servizi, ossia se il servizio è svolto più o meno occasionalmente;
- ii) la finalità di lucro, rispetto al mero rimborso dei costi sostenuti;
- iii) il livello di fatturato generato, specialmente se derivante da una medesima attività

LE INDICAZIONI DELLA CORTE DI GIUSTIZIA UE

UBER: ISP o fornitore servizi di trasporto?

Asociación Profesional Élite Taxi (C-434/15, 2017)
Uber France SAS (C-320/16, 2018)

- La piattaforma agisce come ‘*market-maker*’, creando un servizio che altrimenti non sarebbe esistito
- Uber esercita una **"influenza decisiva"** sul servizio sottostante, in quanto ne organizza il funzionamento e decide le caratteristiche essenziali del sistema di trasporto urbano.
 - i) il prezzo è fissato e raccolto dalla piattaforma;
 - ii) Uber controlla indirettamente la qualità dei veicoli, i conducenti e il loro comportamento fino a negare l'accesso ai propri servizi qualora tali fattori non siano in linea con le proprie istruzioni.

AIRBNB

(C-390/18, 2019)

Stesso test ma risultato opposto: Airbnb come fornitore di un servizio della società dell'informazione (ISP)

- ✓ I servizi di Airbnb non sono indispensabili per l'offerta di locazioni brevi
- ✓ I servizi aggiuntivi prestati da Airbnb (es. servizio fotografia, assicurazione host, non costituiscono un ‘*unicum inseparabile*’ dalla prestazione principale di locazione
- ✓ **Airbnb raccomanda soltanto ma non decide il prezzo finale del servizio**

LE PIATTAFORME ONLINE NELL'ORDINAMENTO ITALIANO

- Mancanza di una disciplina normativa onnicomprensiva sulle piattaforme digitali (es. Francia, *Loi pour une République numérique*, 2016)
- Interventi normativi specifici di adattamento delle regole esistenti agli intermediari digitali (es. art. 47 bis Dlgs 81/2015 sulla tutela giuslavoristica dei *riders*)
- Ruolo di supplenza delle Corti e dell'Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato (AGCM): es. saga italiana Uber

LA RESPONSABILITÀ DELLE PIATTAFORME ONLINE: tesi a confronto

Tesi PRO PIATTAFORME: MERO INTERMEDIARIO

- regime giuridico di irresponsabilità hosting passivo (artt. 14 direttiva 31/2000 e 16 D.lgs 70/2003)

Tesi PRO UTENTI: INTERFERENZA NELLA RELAZIONE CONTRATTUALE A VALLE

- Criterio del controllo e della tutela del legittimo affidamento degli utenti

INDICI DI INTERFERENZA RILEVANTI:

- Fissazione del prezzo
- Gestione pagamenti
- Gestione comunicazioni
- Servizi aggiuntivi di assicurazione e/o garanzia
- Utilizzo marchio e strategie di marketing uniche per piattaforma e prestatori
- Controllo qualità dei beni o servizi offerti agli utenti finali di tipo diretto (es. Uber decisione del prezzo) o indiretto (es. Airbnb, Booking.com, Amazon controllo qualità dei servizi dei prestatori ed eventuale sospensione o blocco account; declassamento nel posizionamento)

INTANTO NEGLI STATI UNITI...

AMAZON E LA RESPONSABILITÀ PER PRODOTTI DIFETTOSI VENDUTI DA TERZI

- **Caso Oberdorf V. AMAZON** (3 Luglio 2019)
- **Caso Bolger V. AMAZON** (13 Agosto 2020)

*Nell'ordinamento europeo, timide aperture verso una riconsiderazione del ruolo dell'operatore della piattaforma nell'ambito del processo produttivo e di distribuzione dei prodotti agli utenti > Parere Avvocato Generale Sanchez Bordona, caso *Coty Germany v. Amazon* (C-567/18, 28 Novembre 2019)

UNO SGUARDO AL FUTURO: LA PROPOSTA EUROPEA PER UN NUOVO *DIGITAL SERVICES ACT*

Proposta di regolamento relativo a un mercato unico dei servizi digitali (legge sui servizi digitali) e che modifica la direttiva 2000/31/CE, Bruxelles, 15.12.2020, COM(2020) 825 final

Stabilisce regole uniformi a livello UE che riguardano essenzialmente tre ambiti principali:

- Responsabilità degli intermediari online (Capitolo 2)
- Obblighi asimmetrici di *due diligence* (Capitolo 3)
- Sorveglianza ed enforcement efficaci (Capitolo 4)

LA PROPOSTA DSA E LA RESPONSABILITÀ DELLE PIATTAFORME ONLINE: TANTO RUMORE PER NULLA?

INVARIATO RISPETTO ALLA DIRETTIVA CE/2000/31:

- Tripartizione delle fattispecie di irresponsabilità condizionale per mere conduit, caching e hosting providers e codificazione della distinzione ISP passivi/attivi
- Divieto di obbligo generale di monitoraggio

NOVITA'

- Obbligo di istituire sistemi per la notifica di contenuti illegali (NTD) (v. art. 14)
- Clausola del buon samaritano (v. art. 6)
- **Articolo 5 (3):** le piattaforme online che permettono ai consumatori di concludere contratti a distanza con utenti commerciali non sono esentate da responsabilità quando **presentano le informazioni in questione in modo tale da indurre un consumatore medio e ragionevolmente ben informato a credere che le informazioni siano state fornite dai gestori della piattaforma o dai destinatari del servizio che agiscono sotto la loro autorità o controllo.**

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

- Necessità di ripensare il ruolo delle piattaforme all'interno delle dinamiche non meramente economiche → dalla *platform economy* alla *platform society*
- Approccio differenziato GAFAM e altri operatori digitali (ma specifica e ragionevole giustificazione)
- Urgenza di introdurre regole positive di responsabilità per gli intermediari digitali in casi specifici
- Esigenza di rafforzamento dei sistemi di enforcement individuale e collettivo nei confronti degli operatori delle piattaforme

The background features a series of concentric circles in a light gray color, centered on the page. In the four corners, there are decorative elements resembling circuit boards or digital lines in a light blue color, with small circles at the end of the lines.

GRAZIE PER LA VOSTRA ATTENZIONE

concetta.causarano@gmail.com