



COMMISSIONE EUROPEA

COMUNICATO STAMPA

Bruxelles, 14 ottobre 2013

Tutela consumatori: migliori norme UE per chi acquista contenuti digitali

Grazie a un'azione congiunta degli Stati membri dell'UE e della Commissione europea 116 siti web che vendono giochi, libri, video e musica digitali si sono adeguati alla normativa dell'UE relativa alla tutela dei consumatori.

Neven Mimica, Commissario europeo per la Politica dei consumatori, ha dichiarato: *"La protezione dei diritti dei consumatori, anche nell'ambiente digitale in costante evoluzione, è per me una priorità. Sono lieto che tale indagine su larga scala (sweep) abbia affrontato alcune delle questioni più importanti relative al download di contenuti digitali. Un anno fa oltre il 50 % dei siti web non rispettavano la normativa: una situazione inaccettabile. Questa cifra è scesa al 20 % e si prevedono ulteriori miglioramenti. Si tratta di un grande progresso, ma continuerò a impegnarmi perché la situazione migliori."*

I progressi nella tutela dei consumatori sono il frutto del cosiddetto "sweep" — uno screening a livello europeo dei siti web per individuare le violazioni della normativa a tutela dei consumatori e, di conseguenza, garantirne l'applicazione. Lo screening dei siti web che vendono contenuti digitali ha avuto luogo nell'estate del 2012. Le autorità nazionali hanno controllato, in totale, 330 siti web, che corrispondono a un'ampia quota del mercato. Dopo indagini approfondite le autorità nazionali hanno riscontrato che 172 siti web non erano conformi alla normativa dell'Unione a tutela dei consumatori. Le società interessate sono state contattate con la richiesta di mettere i siti in regola. Finora sono stati resi conformi alla normativa 116 siti web; 49 sono soggetti a ulteriori procedimenti; in 5 casi le infrazioni, di modesta entità, non sono state perseguite dagli Stati membri, e 2 siti non esistono più. A seguito dell'intervento delle autorità incaricate dell'applicazione della legge negli Stati membri, l'80% dei 330 siti web sono ora in linea con la normativa UE a tutela dei consumatori.

Cosa è stato verificato esattamente?

I siti web sono stati controllati per determinare se le informazioni sulle caratteristiche principali dei prodotti fossero facilmente accessibili e leggibili, se i siti web fornissero indirizzi di posta elettronica per domande o reclami e se le condizioni proposte dai siti web fossero eque. I principali problemi riscontrati sono stati:

- clausole contrattuali abusive che escludono il diritto dei consumatori di adire le vie legali o negano ai consumatori il diritto all'indennizzo in caso di prodotti non funzionanti;

informazioni poco chiare sul **diritto di recesso**: a causa della natura del download digitale, gli operatori sono tenuti a informare i consumatori prima dell'acquisto che non sarà possibile annullare il download una volta avviato — cosa che non avviene nel 42% dei siti web controllati;

la mancanza delle informazioni obbligatorie sull'**identità del commerciante**, in particolare del suo **indirizzo e-mail**, che priva i consumatori di un efficace canale di contatto.

Oltre all'indagine su larga scala la Commissione europea ha commissionato uno [studio complementare](#) che ha constatato che non vi sono, o sono limitate, le informazioni su eventuali restrizioni geografiche applicabili. Tali informazioni sono essenziali per i consumatori che si recano in altri paesi dell'UE e che si aspettano di essere in grado di accedere ai loro contenuti digitali e utilizzarli senza ostacoli in tutto il mercato unico.

Questo studio ha rivelato inoltre che i **giochi pubblicizzati come "gratuiti"** spesso richiedono un pagamento in una fase successiva del gioco, senza che ciò venga chiaramente spiegato all'inizio. Tali pratiche spesso riguardano direttamente i bambini, il gruppo di consumatori più vulnerabile, e sono all'origine di situazioni in cui i genitori devono pagare bollette spropositate dopo aver lasciato giocare i figli con i loro dispositivi mobili.

Prossime tappe

I procedimenti amministrativi o giudiziari nazionali relativi ai 49 siti web ancora non in regola sono in corso. Il problema specifico dell'acquisto nel corso del gioco è altresì sottoposto a un esame per garantire una migliore informazione dei consumatori ed evitare bollette sproporzionate e impreviste causate dagli acquisti effettuati dai bambini durante il gioco.

Contesto

Uno "sweep" è uno screening dei siti web a livello europeo per individuare le violazioni della normativa a tutela dei consumatori e, di conseguenza, garantirne l'applicazione. Lo sweep è coordinato dalla Commissione europea e realizzato contemporaneamente dalle autorità nazionali incaricate dell'applicazione della normativa. L'operazione **Digital content sweep** (Indagine su larga scala dei contenuti digitali) è stata realizzata in 26 Stati membri dell'UE, Norvegia e Islanda nel giugno 2012. È il sesto sweep dal 2007.

Un numero sempre maggiore di cittadini europei acquista contenuti digitali: in media, il 79% dei consumatori europei ha utilizzato servizi musicali online e il 60% ha utilizzato giochi online nel corso degli ultimi 12 mesi. Secondo fonti del settore, il valore dei download di musica nell'UE ammontava a 677 milioni di EUR nel 2010; si stima che i consumatori di Regno Unito, Germania, Francia, Italia, Spagna, Paesi Bassi e Belgio abbiano speso 16,5 miliardi di EUR per giochi online nel 2011. I giochi destinati ai bambini pubblicizzati come gratuiti rappresentano una quota crescente del mercato dei giochi nell'UE (50% di tutti i giochi negli ultimi 12 mesi).

Per ulteriori informazioni:

[MEMO/13/877](#)

Twitter: [@MimicaEU](#), [@EU_Consumer](#)

Allegato — numero di siti web controllati e in regola al 9 ottobre 2013:

Paese	Siti web controllati	Prima fase di screening (2012)		Seconda fase di applicazione (risultati a ottobre 2013)		Siti in regola al 9 ottobre 2013 espressi come percentuale dei siti web controllati nel 2012
		Siti web già in regola	Siti web in cui è confermata la presenza di irregolarità	Siti web in regola al 9 ottobre 2013	Siti soggetti a ulteriori procedimenti, con irregolarità minori, o non più funzionanti	
Austria	10	2	8	6	4	60 %
Belgio	11	7	4	7	4	64 %
Bulgaria	10	10	0	10	0	100 %
Cipro	3	0	3	3	0	100 %
Repubblica ceca	11	9	2	11	0	100 %
Danimarca	10	4	6	9	1	90 %
Estonia	10	7	3	10	0	100 %
Finlandia	10	2	8	9	1	90 %
Francia	27	16	11	23	4	85 %
Germania	26	14	12	23	3	89 %
Grecia	10	2	8	8	2	80 %
Ungheria	6	1	5	6	0	100 %
Islanda	10	1	9	10	0	100 %
Italia	10	4	6	7	3	70 %
Lettonia	10	0	10	8	2	80 %
Lituania	10	10	0	10	0	100 %
Lussemburgo	8	7	1	7	1	88 %
Malta	10	2	8	6	4	60 %
Paesi Bassi	11	8	3	10	1	91 %
Norvegia	9	6	3	6	3	67 %
Polonia	10	8	2	8	2	80 %
Portogallo	20	11	9	11	9	55 %
Romania	10	5	5	9	1	90 %
Slovacchia	10	3	7	8	2	80 %
Slovenia	4	1	3	4	0	100 %
Spagna	26	5	21	19	7	68 %
Svezia	17	2	15	15	2	89 %
Regno Unito	11	11	0	11	0	100 %
Totale	330	158	172	274	56	83 %