

## Riunione Rotary Club Messina – 27/04/2021

### Tutela del consumatore tra servizi di comunicazione elettronica e servizi media audiovisivi

«È un argomento di particolare attualità e sicuramente importante», ha dichiarato la presidente del Rotary Club Messina, Mirella Deodato, introducendo la riunione di martedì 27 aprile su “Tutela del consumatore tra servizi di comunicazione elettronica e servizi media audiovisivi”.

Relatrice dell'incontro la prof. Maria Astone, presentata dal socio Giuseppe Santoro: docente ordinario di diritto privato alla facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Messina, è un avvocato abilitata al patrocinio in Cassazione, dal 2017 è presidente del Co.re.com Sicilia (Comitato Regionale per le Comunicazioni) e autrice di monografie e saggi sul diritto dei consumatori.

«Si tratta di un tema complesso e spinoso che, però, coinvolge tutti perché, nell'ultimo anno, ci siamo abituati a utilizzare sistemi elettronici o di comunicazione audiovisiva che sono sempre più mezzi quotidiani», ha aggiunto l'avv. Santoro, sottolineando il valore di strumenti delicati che «possono nascondere una serie di insidie per la persona. Sono mezzi positivi, ma che hanno anche risvolti negativi e si devono adottare le dovute cautele».

La relatrice si è concentrata su un fenomeno che, nell'anno della pandemia, ha avuto un incremento notevole: «Siamo nell'epoca dell'innovazione tecnologica e, in questa situazione emergenziale, ci siamo ritrovati improvvisamente a utilizzare la rete per le attività quotidiane e lavorative. Ciò dimostra l'importanza della rete telematica, ma i vantaggi dell'uso non escludono la presenza di problemi», ha esordito la prof. Astone e l'ordinamento giuridico italiano, anche se solo dagli anni '80, garantisce proprio il diritto alla tutela dei consumatori. Normative interne che, però, traggono origine dal diritto europeo e, a sua volta, dagli Stati Uniti d'America.

Innanzitutto si deve definire il consumatore o utente che, secondo le direttive europee, è una persona fisica, che agisce al di fuori della propria attività professionale, imprenditoriale o artigianale, e gli riconosce alcuni diritti fondamentali come sicurezza, informazione, educazione al consumo, organizzazione e associazionismo e il diritto all'equità dei rapporti contrattuali.

«È importante perché grazie all'Unione Europea abbiamo una serie di atti normativi che hanno disciplinato i contratti, anche a distanza. In periodo di pandemia, infatti, si è avuto un aumento esponenziale di contratti conclusi online», ha continuato la docente e, proprio per questo, il consumatore ha diritto a ricevere le necessarie e adeguate informazioni prima di sottoscrivere un accordo, così come ha anche il diritto al recesso: «È ineliminabile e, anzi, se eliminato incide sulla validità del contratto», ha chiarito la prof. Astone, ricordando che la tutela decisa dal diritto europeo non nasce in funzione del consumatore ma del mercato: «La UE ha compreso che i soggetti che vi operano devono essere tutelati allo stesso modo, con le stesse condizioni iniziali per poter entrare in rapporto di affari. È l'esigenza di un mercato efficiente, funzionale e transfrontaliero».

Sono diritti che riguardano tutti i settori, compreso quello dei servizi di comunicazione e dei media audiovisivi, perché l'obiettivo dell'Europa è di favorire lo sviluppo del mercato digitale: «È in forte ascesa e anche la normativa è oggetto di un restyling, perché gli utenti non utilizzano solo i sistemi tradizionali e si è resa necessaria – ha spiegato la relatrice – una rimodulazione dei soggetti fornitori di servizi, soprattutto quelli digitali». Serve, quindi, una normativa sempre aggiornata che tuteli il consumatore, sia dal punto di vista giudiziario che amministrativo. E, infatti, c'è la possibilità di rivolgersi all'autorità garante delle telecomunicazioni, che ha il compito di verificare la correttezza del mercato e gestire e risolvere le controversie. È il ruolo dell'Agcom (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni), che esercita le proprie attività attraverso gli organi ausiliari, i Co.re.com: «È importante anche perché ha la funzione di garantire la par condicio e il pluralismo in periodo

elettorale. Si caratterizza per l'assoluta indipendenza da organi amministrativi e politici», ha evidenziato la prof. Astone in tema di comunicazione tradizionale, mentre per quanto riguarda la rete telematica la questione si complica: «Siamo nell'ambito dei motori di ricerca e delle piattaforme. La rete è molto pericolosa e si è capito presto che andava controllata». Un problema di difficile soluzione anche se, dal 2018, la normativa ha parificato le piattaforme video ai media tradizionali e, quindi, tutte le regole sono state estese anche ai nuovi mezzi, in particolare in materia di pubblicità, tutela dei minori e della dignità umana: «In caso di violazione, l'utente può rivolgersi al garante per risolvere le controversie. L'autorità, quindi, può svolgere un controllo, ma – ha continuato la relatrice – non è possibile un monitoraggio costante ed è importante un'autoregolamentazione».

Un lavoro notevole per il garante e per i Co.re.com e, infatti, nel dibattito con soci e ospiti è anche emerso che, solo nel 2020, sono state trattate circa 10 mila controversie, riuscendo così a restituire ingenti somme legate ai disservizi, grazie a sanzioni, sia amministrative che pecuniarie, che sono importanti e rappresentano un deterrente contro la violazione dei diritti del consumatore.

«Una relazione che ha accresciuto la nostra conoscenza», ha concluso la presidente del Rotary Club Messina, Mirella Deodato: «Molto interessante ed esaustiva su un argomento molto vasto e che tutti dovremmo conoscere, perché riguarda i mezzi tecnologici che usiamo».

Davide Billa