

In breve

a cura di Luisa Crisigiovanni

Dall'Italia

Class action "svuotata"

Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia. Disegno di Legge 1195.

Il Senato ha approvato in data 14 maggio 2009 il Disegno di Legge 1195 recante disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia, all'interno del quale è contenuto l'articolo 30-bis, che disciplina l'azione risarcitoria collettiva (*class action*).

A seguito dell'approvazione dell'emendamento del Senatore Balboni (Pdl), la *class action* sarà applicabile solamente agli illeciti commessi successivamente all'entrata in vigore del provvedimento, cancellando così la parziale retroattività da luglio 2008 inserita nella versione originale del testo. Questo rappresenta, dopo i numerosi rinvii nell'entrata in vigore della normativa, un'ulteriore beffa per i consumatori, molti dei quali si vedranno obbligati anche in futuro a dover ricorrere a un'azione individuale.

Il provvedimento stabilisce che i diritti individuali dei consumatori sono tutelabili anche attraverso l'azione di classe e che ciascun componente della classe dovrà agire per ottene-

re la condanna al risarcimento. Tale formulazione non prevede la facoltà per le associazioni dei consumatori di attivare autonomamente l'azione risarcitoria, con il conseguente rischio per i cittadini consumatori, in caso di rigetto dell'istanza da parte del Tribunale, di essere condannati al rimborso delle spese legali.

Prima dell'approvazione definitiva, l'intero decreto dovrà tornare alla Camera per la terza lettura.

Riabilitati lampadine a incandescenza ed elettrodomestici a scarsa efficienza

Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia. Disegno di Legge 1195.

L'emendamento 16.44 approvato al Senato nell'ambito della discussione sul Disegno di Legge 1195 ripristina di fatto la commercializzazione di lampadine a incandescenza ed elettrodomestici a scarsa efficienza. L'emendamento in questione cancella la novità introdotta nella Legge Finanziaria 2008, secondo la quale entro il 2011 non sarebbe stato più possibile importare e commercializzare lampadine a incandescenza ed entro il 2010 sarebbe stata vietata la vendita di elettrodomestici di classe energetica inferiore alla A.

La norma approvata dal Senato è in controtendenza rispetto a quanto

stabilito dall'Unione europea che, nell'ottica di un risparmio energetico e di una riduzione dell'inquinamento, ha programmato, in maniera graduale, la totale sostituzione delle lampadine a incandescenza entro il 2012 e, a partire dall'estate del 2010, il divieto di commercializzare frigoriferi, televisori e lavatrici che non rispettino un certo standard di efficienza. Secondo la proposta, se non verranno richieste e attuate eventuali modifiche, dall'estate 2010 spariranno i frigoriferi di classe B e C e dal 2012 l'attuale classe A (rimarranno A+ e a salire). Stesso discorso per le lavatrici: non si potranno più commercializzare quelle sotto la classe A dall'estate del 2010 e sotto la classe A+ dal 2013.

Banche: via alla commissione di massimo scoperto, ma nuove spese sono in agguato
Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185, recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale.

Legge n. 2 del 28 gennaio 2009.

La Legge 2/2009 ha introdotto importanti novità per i correntisti italiani, in particolare per tutti coloro che vanno in rosso sul conto corrente. L'articolo 2bis prevede, infatti, che la commissione di massimo scoperto (vale a dire la percentuale prevista sulla punta massima di debito del trimestre) possa essere applicata solo sui conti affidati (quelli in cui si è accordato un fido al momento dell'apertura) e solo se il debito dura per almeno 30 giorni consecutivi.

I nuovi contratti hanno recepito queste disposizioni fin dall'entrata in

vigore della legge, mentre per i vecchi contratti le nuove disposizioni entreranno in vigore entro 150 giorni e, dunque, entro fine giugno.

Dall'analisi dei foglietti informativi delle principali banche si evince, però, come la commissione di massimo scoperto sia stata sostituita con altre voci di spesa.

Via il nome del farmaco dagli scontrini (G.U. n. 107 dell'11 maggio 2009)

Il Garante per la Privacy è intervenuto sulla questione degli scontrini rilasciati dalle farmacie per poter dedurre e detrarre la spesa sanitaria nella dichiarazione dei redditi, i cosiddetti scontrini "parlanti".

A partire dal 1° gennaio 2010 sugli scontrini non dovrà più essere riportata l'indicazione del nome del farmaco, ma dovranno essere indicati solamente il codice fiscale del destinatario, la natura (medicinale o farmaco), la quantità acquistata e il numero AIC (Autorizzazione all'Immissione al Commercio). Questo per garantire il rispetto della privacy di chi decide di affidarsi a un Caf o a un commercialista per effettuare la dichiarazione dei redditi.

Come segnalato da numerosi cittadini e dalle associazioni dei consumatori, l'indicazione del nome del farmaco prescritto al paziente rivela informazioni sullo stato di salute e sulle patologie del contribuente.

Entro tre mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento, l'Agenzia delle Entrate dovrà fornire indicazioni operative affinché gli scontrini delle farmacie riportino i dati necessari alla detraibilità della spesa sostenuta.

La privacy al tempo dei *social network*

Due cittadini hanno segnalato al Garante per la Privacy la pubblicazione su alcuni quotidiani della propria fotografia, tratta dal *social network* Facebook, erroneamente associata a persone omonime decedute.

Il Garante è intervenuto ribadendo la necessità per i giornalisti che utilizzino notizie, fotografie e dati personali tratti dai *social network* di verificare le informazioni raccolte, per esercitare in maniera corretta il diritto di cronaca. Associare le immagini di una persona all'identità di un'altra significa diffondere dati errati e, quindi, commettere un illecito trattamento dei dati personali. Nei casi in questione, l'autorità ha vietato alle testate di diffondere ulteriormente le immagini e ne ha imposto la cancellazione dal sito web e dall'archivio storico online dei giornali.

Ricorso al TAR del Lazio per Bollino SIAE

Altroconsumo è intervenuta al TAR del Lazio per chiedere l'annullamento del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 31/2009, che reintroduce l'utilizzo del bollino SIAE sugli audiovisivi, come cd e dvd e per il quale i consumatori spendono ogni anno 11 milioni di euro. La sua presunta necessità per scongiurare la pirateria era stata smentita dalla Corte di Giustizia europea nel 2007, con la sentenza sul caso Schwibbert. La Corte ne ha sospeso l'obbligatorietà considerando il bollino una misura tecnica non approvata dalla Commissione europea, che limita la libera circolazione nel mercato interno, provocando uno sbarramento

per l'ingresso nel nostro mercato di operatori non italiani e limitando, di conseguenza, la possibilità di scelta per i consumatori. Inoltre, i costi per la procedura di applicazione del bollino SIAE sui supporti che contengono opere tutelate dalla legge sul diritto d'autore comportano un aumento dei prezzi rispetto agli altri paesi europei.

Da ricordare che l'obbligo del bollino è una pratica che l'Italia condivide solamente con altri due paesi dell'Unione, vale a dire Portogallo e Romania.

Al via la conciliazione Poste Vita

Poste Vita ha firmato un accordo con le associazioni dei consumatori per una procedura di conciliazione riguardante le polizze Poste Vita index linked, che alla scadenza non restituiranno il capitale investito a causa delle gravi perdite subite dalla società emittente.

La conciliazione permette ai possessori di queste polizze che a scadenza non restituiranno il capitale investito al sottoscrittore, di avviare un reclamo e, quindi, trovare una soluzione diversa rispetto a quella prospettata da Poste Vita (che prevede la trasformazione della polizza in un'altra denominata Poste Vita Futuro Ad hoc, che garantisce a scadenza, il 31 dicembre del 2015, il 105% del premio inizialmente versato). Se dopo 60 giorni dall'invio di un reclamo all'azienda non si riceve alcuna risposta oppure una risposta non soddisfacente, è possibile avviare la conciliazione, in maniera totalmente gratuita, in quanto gli oneri saranno a carico di Poste Vita.

Al via la conciliazione Enel

A partire dal 26 maggio 2009 è disponibile su tutto il territorio nazionale la procedura di conciliazione per i clienti elettricità e gas di Enel, grazie all'accordo firmato tra l'azienda e le associazioni dei consumatori facenti parte del CNCU. Secondo tale accordo, i clienti dell'azienda che dopo 30 giorni dall'invio di un reclamo scritto non avranno ricevuto risposte soddisfacenti o addirittura nessun esito, possono rivolgersi alle associazioni dei consumatori firmatarie dell'accordo e dare il via alla procedura online di conciliazione su base volontaria delle controversie.

L'accordo si rivolge a più di 30 milioni di clienti dei servizi di elettricità e gas, sia del mercato libero sia del servizio di maggior tutela, e grazie all'utilizzo di Internet permetterà di azzerare completamente i costi. I clienti potranno ricevere così risposte rapide e completamente gratuite su quasi tutti i tipi di controversie, visto l'ampliamento rispetto al precedente accordo delle problematiche per le quali si potrà avviare la procedura.

Qualità dei servizi telefonici di contatto (*call center*)

A seguito delle numerose segnalazioni giunte dalle associazioni dei consumatori e dai singoli utenti sulla scarsa qualità dei *call center*, il 15 maggio 2009 il Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ha approvato un provvedimento, che verrà applicato a tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile con l'obiettivo di produrre un signifi-

cativo miglioramento della qualità dei servizi, stabilendo regole e standard minimi.

Il piano mira a garantire il rispetto dei diritti degli utenti sia quando contattano (*inbound*) sia quando vengono contattati per la proposta di promozioni e per l'attivazione di servizi (*outbound*).

In particolare sono stabiliti: i principi generali di comportamento a cui gestori e addetti dovranno attenersi, per esempio la fornitura di un proprio codice identificativo e la padronanza della lingua italiana; gli indicatori fondamentali di qualità del servizio, come il tempo di attesa e il tasso di risoluzione dei reclami, due delle problematiche più sentite fra i consumatori; la garanzia della gratuità del servizio, così come previsto dal piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni; i requisiti minimi di accessibilità gratuita per i non utenti.

Esposto contro RTI

Il 18 marzo 2009 Altroconsumo ha presentato un esposto all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, all'Antitrust e alla Commissione europea contro RTI Spa per violazione delle disposizioni del Testo Unico della radiotelevisione (il Decreto Legislativo n. 177 del 31 luglio 2005) a tutela del pluralismo e della concorrenza nel Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC). Il numero complessivo di programmi nazionali editi e diffusi da RTI (Gruppo Mediaset) su frequenze terrestri supera abbondantemente il limite del 20% imposto dalla legge. Risultando titolare di almeno quat-

tordici palinsesti televisivi, secondo i calcoli di Altroconsumo RTI arriva al 29,7 % del totale.

Altroconsumo ha chiesto all'AGCOM di intervenire adottando le misure inhibitorie previste dal Regolamento ed esercitando le funzioni e i poteri che sono propri dell'autorità, cioè facendo cessare un numero di programmi tali da far rientrare RTI Spa nel tetto del 20% previsto dalla legge. In seguito alla comunicazione da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni dell'avvio di un procedimento istruttorio per la verifica del rispetto del limite del 20% del totale dei programmi televisivi, Altroconsumo ha fatto richiesta e ottenuto di accedere agli atti del procedimento in corso e di essere audita.

Nello specifico ha chiesto all'autorità di adottare quanto prima un provvedimento definitivo e, qualora decidesse di chiudere il procedimento in atto per aprirne contestualmente uno nei confronti di RTI Spa, di ridurre i termini istruttori adottando - grazie al potere riconosciuto dalla Delibera 646/06/CONS, all'art. 11 - procedimenti inhibitori in corso di istruttoria.

Nuove sanzioni per Tim e Vodafone

Dopo la maxi sanzione comminata lo scorso febbraio, l'Antitrust ha nuovamente multato Tim e Vodafone per pratiche commerciali scorrette. I due operatori telefonici sono stati condannati a pagare rispettivamente 220.000 e 260.000 euro di multa per due spot televisivi ritenuti ingannevoli. Secondo l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nello spot che

pubblicizza l'offerta "Vodafone Casa", Vodafone ometterebbe di specificare alcune caratteristiche rilevanti e le condizioni della proposta, in particolare per quanto riguarda la prospettata gratuità del traffico voce. Analoghe motivazioni, ovvero l'omissione dei reali contenuti dell'offerta, sono all'origine della sanzione comminata a Telecom per lo spot dell'offerta "Alice casa senza canone".

Sogni di laurea e pubblicità ingannevole

Issea S.A., Politecnico di Studi Azientali, università privata a distanza, di Lugano, in relazione all'articolo di Cesare Vaccà "Sogni di laurea e pubblicità ingannevole", pubblicato su *Consumatori, Diritti e Mercato* 3/2007, chiede di precisare che il Campus Italia, rete di poli di teledidattica remota nato da una convenzione con l'Accademia Eraclitea S.r.L. di Catania e il Comune di Castelnuovo Bormida, successivamente alla pubblicazione dell'articolo stesso, da alcune decisioni italiane ed elvetiche ha visto riconosciuta la legittimità della propria attività, nonché delle comunicazioni commerciali a essa relative.

In particolare, il TAR del Lazio con sentenza n. 14210, depositata il 31 dicembre 2007, ha deciso, difformemente dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, che la soggezione alla disciplina di uno Stato estero consenta il non luogo a procedere in relazione all'annullato procedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Dall'Europa

Un patto per i consumatori in vista delle elezioni del Parlamento europeo

In vista delle elezioni del Parlamento europeo, indette nei 27 Paesi membri dell'Unione nel giugno 2009, il BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), con Altroconsumo per l'Italia, ha proposto ai candidati la sottoscrizione di un patto tra Parlamento europeo e consumatori, invitandoli a firmare il documento online sul sito www.consumerpact.eu e a rispettarlo una volta eletti. Il patto, che mette in risalto le tematiche sulle quali i membri del Parlamento possono agire e fare la differenza per la vita dei cittadini, riassume i temi chiave per i consumatori europei e le sfide principali che attendono i deputati. Di seguito gli otto punti individuati.

- **Energia e sostenibilità.** Garantire che tutti i consumatori europei abbiano accesso a beni di consumo, servizi ed energia senza compromettere le necessità delle generazioni future.
- **Servizi finanziari.** Garantire l'accesso a servizi finanziari sicuri e trasparenti.
- **Contratti con i consumatori.** Rafforzare i diritti dei consumatori nell'ambito dell'acquisto di beni e servizi.
- **Prodotti alimentari.** Contribuire alle scelte informate, migliorando l'accesso a cibi sicuri e sani.
- **Universo digitale.** Consentire ai consumatori di avere un ruolo

centrale in un mercato digitale sicuro, equo e competitivo.

- **Salute.** Porre la salute al primo posto, promuovendo informazione e servizi sanitari di qualità per tutti.
- **Sicurezza.** Garantire prodotti sicuri e ridurre l'esposizione di consumatori e ambiente a sostanze chimiche pericolose.
- **Class action.** Rimborsare coloro che hanno subito danni causati dallo stesso operatore commerciale.

Riduzioni per le tariffe di sms e chiamate in roaming

COM (2008) 580 final

A partire dal primo luglio di quest'anno parlare, inviare sms e scambiare dati con un telefono cellulare all'estero costerà molto meno. Il Parlamento europeo e il Consiglio hanno, infatti, adottato in tempi record la proposta di Regolamento della Commissione del 23 settembre 2008 in materia di *roaming* della telefonia mobile. Il Regolamento introduce dei limiti ai prezzi che gli operatori possono richiedere ai propri abbonati all'interno dell'Unione europea. Inviare un sms da un altro paese dell'UE costerà al massimo 11 centesimi (meno della metà dei 29 centesimi che costituiscono l'attuale media), mentre riceverlo rimarrà completamente gratuito. Diminuiranno gradualmente anche i costi delle chiamate effettuate e ricevute e sono stati fissati dei tetti massimi per navigare e scaricare online dal cellulare all'estero.

In riferimento alle novità previste per il *data roaming*, secondo il BEUC

non è stato raggiunto il miglior accordo; l'associazione ha annunciato che monitorerà gli effetti delle riduzioni previste sulla competitività fra gli operatori e i benefici reali di cui godranno i consumatori, pronti per intervenire nel 2011 quando è fissata la revisione del regolamento.

Telecom package

COD/2007/0247

COD/2007/0248

Il 6 maggio 2009 il Parlamento europeo ha rigettato il cosiddetto Pacchetto telecomunicazioni (*Telcom package*), una serie di misure che mirano ad adattare il sistema legislativo esistente in materia di telecomunicazioni ai progressi tecnologici e di mercato degli ultimi anni.

Il BEUC e Altroconsumo hanno plaudito l'approvazione dell'Emendamento 138 del testo originario che, richiamandosi alla Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione europea, rigetta la proposta Sarkozy, che prevedeva la privazione dell'accesso a Internet per chi fosse sospettato di aver scaricato illegalmente dalla rete contenuti protetti da diritto d'autore, il tutto senza bisogno dell'intervento di un giudice. Sono stati, invece, rigettati gli emendamenti contro le "discriminazioni di rete", secondo le quali gli operatori hanno diritto a limitare o a bloccare l'accesso a contenuti, applicazioni e servizi sul web.

Ora il *Telecom package* passerà all'esame del Consiglio e molto probabilmente ci sarà una terza lettura dell'intero pacchetto.

RAPEX (*Rapid Alert Exchange*)

Lo scorso aprile è stato pubblicato il rapporto del RAPEX, il sistema di allerta rapido per i prodotti a rischio (a eccezione di alimenti e farmaci), che permette di scambiare rapidamente informazioni fra le agenzie di sorveglianza dei diversi paesi UE e di adottare le misure di protezione laddove tali prodotti siano stati scoperti. Il RAPEX rende disponibili per tutti i consumatori sul sito Internet della Commissione europea una serie di *alert* (<http://ec.europa.eu/rapex>).

Nel 2008 sono stati segnalati 1.866 prodotti che presentavano rischi per la salute e la sicurezza dei consumatori, con un incremento del 16% rispetto al 2007, quando i prodotti pericolosi erano 1.605. In linea con gli anni precedenti, le tipologie che hanno ricevuto il maggior numero di segnalazioni sono i prodotti e i giochi per bambini, le apparecchiature elettroniche e i veicoli a motore, mentre i rischi più comuni rilevati sono il soffocamento, le ferite e i rischi chimici.

Molteplici sono le iniziative portate avanti dal RAPEX nel corso del 2008. Sul fronte del rapporto con le imprese, segnaliamo un accordo siglato dal Commissario Kuneva con le industrie europee di giocattoli per migliorare la sicurezza dei prodotti attraverso l'impegno alla condivisione delle singole esperienze e alla cooperazione con le autorità nazionali. Per quanto riguarda l'*enforcement*, il RAPEX ha organizzato alcuni seminari per gli Stati membri e incrementato le linee guida per la valutazione del rischio, alla cui stesura hanno partecipato più di 70 *stakeholder*. Segnaliamo, in

particolare, l'adozione di misure protettive riguardo ai giochi magnetici e la segnalazione dei rischi dovuti alla presenza del biocida DMF (dimetilfumarato), che hanno portato all'inizio del 2009 alla sua proibizione.

Al bando il biocida dimetilfumarato 2009/251/EC

Il 1° maggio 2009 è entrata in vigore una decisione della Commissione europea del 17 marzo 2009, che impone agli Stati membri di garantire che non vengano immessi o messi a disposizione sul mercato prodotti contenenti il biocida dimetilfumarato e che i prodotti contenenti DMF già presenti sul mercato vengano ritirati e ne venga effettuato il richiamo presso i consumatori. Il dimetilfumarato presente in alcune merci importate, come scarpe e divani, ha causato molte reazioni allergiche, come pruriti cutanei, irritazioni, rossori, bruciature e, in alcuni casi, difficoltà respiratorie acute, a centinaia di consumatori nell'Unione europea; è stato, inoltre, verificato un caso relativo a un giocattolo per bambini piccoli.

La decisione della Commissione rimane una misura d'emergenza, in attesa dell'adozione di una soluzione regolamentare permanente.

Nanomateriali 2008/2208(INI)

Il 24 aprile 2009 il Parlamento europeo ha votato una risoluzione in materia di nanomateriali. La risoluzione chiede alla Commissione di rivedere entro due anni la normativa esistente sulla rilevanza dei nanomateriali e

di riadattarla se apparirà necessario. I membri del Parlamento hanno, inoltre, chiesto che tutti i prodotti contenenti nanomateriali e distribuiti sul mercato europeo fossero etichettati, a favore di una maggiore trasparenza, identificazione e tracciabilità dei prodotti stessi.

Il BEUC condivide la richiesta del Parlamento di creare un inventario pubblico, in base al quale tutti i nanomateriali usati nei prodotti presenti nel mercato dell'UE siano registrati e caldeggià l'apertura di un dibattito pubblico a livello europeo su questi componenti e in relazione agli aspetti regolatori.

Pacchetto Energia

Dopo oltre due anni di negoziazioni, il 22 aprile 2009 il Parlamento europeo ha votato il Terzo Pacchetto Energia (*Third Energy Package*). Il Pacchetto prevede l'introduzione di alcuni provvedimenti a tutela dei consumatori, come il diritto di cambiare fornitore di energia entro tre settimane, il diritto a un singolo punto di contatto per le informazioni e i risarcimenti e l'obbligo da parte degli Stati membri di adottare misure specifiche per l'interruzione del servizio di energia e per i consumatori svantaggiati.

Il BEUC teme che questi diritti rimangano teorici e che, dunque, i consumatori non ne traggano alcun vantaggio. Sempre secondo l'organizzazione europea dei consumatori, il Pacchetto ha rappresentato un'occasione persa per accrescere la concorrenza nel mercato energetico europeo. In particolar modo non è stata adottata la piena separazione tra chi produ-

ce e vende energia, chi la distribuisce e chi possiede la rete di trasmissione, requisito essenziale per assicurare libero accesso al mercato da parte di nuovi soggetti e sviluppare così la concorrenza.

Su questa tematica ci si aspetta una revisione nei prossimi due anni.

Multa a Intel per abuso di posizione dominante

Il 13 maggio 2009 l'Antitrust europeo ha condannato Intel al pagamento di una multa di 1,06 miliardi di euro per abuso di posizione dominante nel mercato dei microprocessori.

L'azienda è stata ritenuta colpevole di aver escluso i suoi concorrenti dal mercato per i processori di Pc, offrendo illegalmente sconti ai produttori e ai rivenditori di computer per assicurarsi che questi vendessero solamente macchine equipaggiate con processori Intel. La conseguente mancanza di concorrenza ha danneggiato i consumatori, che si sono trovati a pagare prezzi molto elevati rispetto alla norma, dato che il costo dei processori si aggira tra il 15% e il 30% del prezzo finale dei Pc.

La multa rappresenta un record tra quelle comminate dall'autorità europea, superando quella di quasi 900 milioni di euro inflitta a Microsoft nel 2008.

Il BEUC, che era intervenuto come parte terza nel procedimento contro Intel, ha sottolineato come questo caso testimoni la necessità dell'introduzione dello strumento dell'azione collettiva risarcitoria, che permetterebbe ai consumatori di essere compensati per i danni subiti.

Maggiore trasparenza per i siti Internet che vendono biglietti aerei

Il 14 maggio 2009 il Commissario per i consumatori Meglena Kuneva ha presentato i risultati di un'indagine dell'UE iniziata nel settembre 2007 circa la corretta informativa dei siti Internet che vendono biglietti aerei.

I dati emersi dall'inchiesta, che ha coinvolto 137 siti, mostrano un cambiamento decisivo dei comportamenti degli operatori più conformi alle norme a tutela dei consumatori, grazie all'attività correttiva portata avanti su scala comunitaria contro le pratiche commerciali scorrette e la pubblicità ingannevole. Si segnala, inoltre, che, a seguito di controlli effettuati su 67 compagnie aeree da clienti civetta nel marzo 2009, ben 52 hanno ottenuto un parere positivo, impegnandosi a mantenere questi livelli e a risolvere le questioni in sospeso. Tale valutazione dello stato di salute del settore delle vendite online dei biglietti aerei tiene conto dell'entrata in vigore di due nuovi atti legislativi comunitari che rafforzano la protezione dei consumatori (direttiva sulle pratiche commerciali sleali e regolamento sui servizi aerei).

I risultati della valutazione sono stati trasmessi alle autorità nazionali preposte all'applicazione della legislazione, per l'eventuale seguito da dare.

Risoluzione del TACD sui social network

Il TACD (*TransAtlantic Consumer Dialogue*), coalizione che riunisce le principali associazioni di consumatori degli USA e dei paesi europei, ha pubblicato una risoluzione che fa appello ai governi di Unione europea e Stati

Uniti, in collaborazione con i principali *social network providers*, per incrementare le misure per proteggere la privacy degli utenti. Infatti molti utilizzatori non sono consapevoli dei rischi potenziali che corrono e non sanno come tutelarsi al meglio.

Il TACD ha stilato una serie di indicazioni per i Governi e i *providers* allo scopo di accrescere la consapevolezza degli utenti.

Ai governi viene chiesto di varare o aggiornare la propria legislazione sulla privacy; favorire una collaborazione tra UE e USA per realizzare una migliore armonizzazione nella regolamentazione e nella protezione della privacy; educare il pubblico alla protezione della propria riservatezza; aumentare l'applicazione delle regole esistenti in questa materia; incoraggiare lo sviluppo delle linee guida

globali sulla pubblicità online, la promozione e il marketing diretto rivolto ai bambini; proibire esplicitamente, con un'apposita regolamentazione, le pratiche di marketing online che hanno un impatto negativo sulle persone, in particolar modo i bambini.

Agli operatori dei *social network* viene chiesto: di minimizzare la quantità di informazioni richieste e di creare misure ad arte per prevenire violazioni dei profili degli utenti; permettere ai consumatori di rimanere sempre "proprietari" dei propri dati (per esempio eliminando le informazioni in caso di cancellazione dell'utente dal *social network*); impedire la circolazione dei dati personali senza il permesso esplicito degli utenti; sviluppare codici etici per il *behavioral tracking* e la pubblicità online, in cooperazione con le organizzazioni dei consumatori.