

REGOLAMENTO UE 2019/1150

Equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online

Roma, 20 luglio 2020

P2B: PLATFORM TO BUSINESS

- Intermediari
- Motori di ricerca



- Utenti commerciali
- Titolari di siti web aziendali

FINALITÀ

- Sviluppo e corretto funzionamento del mercato
- Tutela diretta di coloro che, commercialmente o professionalmente, offrono beni o servizi ai consumatori tramite intermediari online
- Garantire trasparenza, equità e possibilità di ricorso ai titolari di siti web aziendali nei confronti dei motori di ricerca online
- Tutela indiretta dei consumatori: i fornitori dei servizi di intermediazione online garantiscono che l'identità dell'utente commerciale che fornisce beni/servizi sia chiaramente visibile

AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Reg. UE 2019/1150 è applicabile dal 12 luglio 2020 a:

SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE ONLINE

MOTORI DI RICERCA ONLINE

che sono forniti a utenti commerciali e a titolari di siti web aziendali

✓ stabiliti nell'Unione Europea

e

✓ che offrono beni/servizi ai consumatori nell'Unione Europea

**INDIPENDENTEMENTE DALLA SEDE DEL FORNITORE
E DAL DIRITTO APPLICABILE**

NON SI APPLICA

- Servizi di pagamento online
- Strumenti di pubblicità online
- Scambi pubblicitari non forniti per agevolare transazioni dirette e che non implicano un contratto con i consumatori

NUOVE DISPOSIZIONI PER TERMINI E CONDIZIONI (1/2)

- ✓ Linguaggio semplice e comprensibile
- ✓ Sempre reperibili, **anche in fase precontrattuale**
- ✓ Conoscibilità dei motivi di sospensione, cessazione o limitazione della fornitura del servizio
- ✓ Informazioni sui canali di distribuzione aggiuntivi offerti agli utenti per commercializzare i loro prodotti e servizi
- ✓ Informazioni generali su proprietà e controllo dei diritti di proprietà intellettuale degli utenti commerciali
- ✓ Descrizione di prodotti e/o servizi accessori eventualmente **offerti dal fornitore** della piattaforma

Le disposizioni non conformi sono nulle e prive di validità ex tunc e erga omnes

NUOVE DISPOSIZIONI PER TERMINI E CONDIZIONI (2/2)

- ✓ Descrizione di qualunque trattamento differenziato riservato a prodotti o servizi offerti dallo stesso fornitore della piattaforma o da utenti commerciali da esso controllati, con particolare riferimento ad:
 - a) accesso ai dati trattati dall'utente controllato da parte del fornitore
 - b) posizionamento applicato dal fornitore all'utente controllato
 - c) corrispettivi diretti o indiretti addebitati per l'uso della piattaforma o del motore di ricerca
 - d) accesso, condizioni o qualunque corrispettivo diretto o indiretto per servizi / funzionalità / interfacce tecniche connessi o complementari alla piattaforma o motore di ricerca
- ✓ Previsione delle condizioni per la **risoluzione** del rapporto contrattuale
- ✓ Rilievo ed accessibilità al pubblico delle ragioni di eventuali **limitazioni** agli utenti commerciali ad offrire beni o servizi a condizioni diverse tramite intermediari diversi

Le disposizioni non conformi sono nulle e prive di validità ex tunc e erga omnes

POSIZIONAMENTO

Posizionamento (o *ranking*):

Rilevanza relativa attribuita ai beni o servizi offerti mediante le piattaforme o l'importanza attribuita ai risultati della ricerca dai motori di ricerca in base all'illustrazione, organizzazione o comunicazione data dai fornitori

TRASPARENZA DEI PARAMETRI UTILIZZATI PER IL POSIZIONAMENTO

- ✓ Indicare i principali parametri utilizzati e i motivi della loro importanza
- ✓ Indicare se e in che modo possono essere influenzati dal pagamento di un corrispettivo
- ✓ Se è influenzato da segnalazioni di terzi, l'utente commerciale deve poter accedere al contenuto della segnalazione
- ✓ Indicare chiaramente se, come e in che misura i parametri tengono conto delle caratteristiche di beni/servizi offerti, della relativa pertinenza per il pubblico, nonché delle caratteristiche grafiche del sito web

I fornitori, comunque, non sono tenuti a rivelare algoritmi o informazioni che, se manipolate, si tradurrebbero in un turbamento del mercato

ACCESSO «TECNICO» E «CONTRATTUALE» AI DATI PERSONALI E NON

Termini e condizioni devono indicare:

- la possibilità o meno **per gli utenti commerciali di avere accesso ai dati**, anche aggregati, forniti dagli stessi utenti commerciali o dai consumatori per l'utilizzo della piattaforma o generati nell'utilizzo del servizio
- la possibilità di **accesso per il fornitore**, nonché le categorie di dati interessati da tale accesso e le condizioni per lo stesso
- l'eventuale **fornitura a terzi** e, qualora non sia necessaria al funzionamento del servizio, la **finalità** di tale condivisione e la **possibilità per gli utenti commerciali di esimersi** dalla stessa

I trattamenti devono avvenire in conformità a
GDPR (Reg. UE 2016/679), Direttiva "Polizia" (2016/680) e Direttiva "ePrivacy" (2002/58/CE)

SUCCESSIVE MODIFICHE AI TERMINI E ALLE CONDIZIONI (1/2)

- Devono essere comunicate all'utente su supporto durevole
- Non devono applicarsi prima del decorso di un termine di preavviso:
 - ragionevole e proporzionato alla natura e alla portata delle modifiche
 - di almeno 15 giorni
 - tempi più lunghi se le modifiche impongono adeguamenti tecnici o commerciali agli utenti
 - durante il periodo di preavviso l'utente ha diritto di recesso:
 - l'eventuale risoluzione deve intervenire entro massimo 15 giorni dal recesso
 - è rinunciabile dall'utente commerciale della piattaforma, anche tacitamente (es. offerta di nuovi beni/servizi sulla piattaforma tranne in caso di modifiche che impongono adeguamenti tecnici o commerciali)
- Non possono essere retroattive, tranne che per obbligo normativo o se più vantaggiose per l'utente commerciale

MODIFICHE A TERMINI E CONDIZIONI (2/2)

Il termine di preavviso **non si applica** quando il fornitore dei servizi di intermediazione o del motore di ricerca:

a) deve adempiere ad un obbligo normativo

b) deve modificare termini e condizioni per affrontare un pericolo *imprevisto ed imminente* (es. tentativi di frode, attacchi informatici, data breach)

LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il fornitore deve:

- comunicare all'utente commerciale i **motivi della decisione**
 - nei casi di LIMITAZIONE e SOSPENSIONE, anche contestualmente
 - in caso di CESSAZIONE almeno 30 giorni prima, salvo in caso di:
 - adempimento ad obbligo normativo
 - violazioni ripetute di termini e condizioni del servizio da parte dell'utente
- dare la possibilità all'utente di **chiarire fatti e circostanze**
- in caso di revoca della misura, l'utente dev'essere reintegrato senza indugio nell'accesso ai dati (personali e non) derivanti dall'uso della piattaforma.

*In presenza di violazioni ripetute di termini e condizioni,
la motivazione della decisione non è dovuta.*

SISTEMA INTERNO GESTIONE RECLAMI

- ✓ Accessibile e gratuito
- ✓ Rapido ed efficace
- ✓ Può essere esternalizzato
- ✓ Ricorso in caso di mancata compliance del fornitore al Regolamento P2B, problemi tecnici, misure o comportamenti del fornitore
- ✓ Trasparente nell'accesso e nel funzionamento
- ✓ Indicazione di due o più mediatori per l'eventuale successivo tentativo di risoluzione stragiudiziale della controversia

Non si applica alle piccole imprese

(Definizione ai sensi dell'allegato alla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione Europea)

MEDIAZIONE: PROSPETTIVE E CRITICITÀ

- La procedura è solo eventuale, successiva alla fase di gestione reclami
- I mediatori devono essere imparziali e indipendenti. Tuttavia, le organizzazioni dei servizi di mediazione specializzate verranno istituite dagli intermediari
- I costi sono suddivisi tra fornitori e utenti commerciali, ma devono essere coperti in “parte ragionevole” dal fornitore ed essere “sostenibili” per gli utenti
- La procedura ha carattere volontario, comunque derogabile in presenza di abusi del sistema da parte degli utenti

ANCORA DA DEFINIRE

- CODICI DI CONDOTTA
- MONITORAGGIO COMMISSIONE
- EVENTUALE REVISIONE: entro 13 gennaio 2022
- POSIZIONAMENTO: necessaria emanazione di linee guida dalla Commissione Europea
- CLASS ACTION: attesa la pubblicazione in G.U.C.E. dell'elenco di associazioni e organizzazioni legittimate ad agire



Roma, Via Giovanni PierLuigi da Palestrina 19

Milano, Via Monte Napoleone 20

Bologna, Via San Procolo 7

Pordenone, Via Molinari 29

info@e-legal.it

Avv. Paolo Monaco

Roma, 20 luglio 2020

