
Commissione Ue: tutela dei consumatori, “pratiche di manipolazione online” riscontrate in 148 negozi web su 399 controllati

La Commissione europea e le autorità nazionali per la tutela dei consumatori di 23 Stati membri, Norvegia e Islanda, hanno pubblicato oggi i risultati di un'indagine a tappeto dei siti web del commercio al dettaglio. Il controllo “ha riguardato 399 negozi online di vendita al dettaglio di prodotti tessili ed elettronici e si è incentrato su tre tipi specifici di pratiche di manipolazione, che spesso spingono i consumatori a compiere scelte non necessariamente nel loro interesse”, spiega un comunicato diffuso a Bruxelles. Si tratta dei cosiddetti “modelli oscuri” (“dark pattern”), che comprendono: conti alla rovescia fittizi; interfacce web concepite per indurre i consumatori ad acquisti, abbonamenti o altre scelte; informazioni occulte. “Dai controlli è emerso che 148 siti contenevano almeno uno di questi tre modelli oscuri”. Didier Reynders, commissario per la giustizia, ha dichiarato: “I nostri controlli rivelano che quasi il 40% dei siti web per acquisti online si avvale di pratiche di manipolazione per trarre vantaggio dalle vulnerabilità dei consumatori o per raggirarli. Si tratta di un comportamento chiaramente scorretto e lesivo della tutela dei consumatori. Abbiamo già strumenti giuridicamente vincolanti per affrontare questi comportamenti e invito le autorità nazionali a fare uso dei loro poteri per contrastare con decisione queste pratiche. Parallelamente, la Commissione sta rivedendo tutta la legislazione di tutela dei consumatori per garantire che sia adeguata all'era digitale e valutarne l'efficacia nel contrasto ai modelli oscuri”. Il report diffuso segnala che 42 siti web hanno utilizzato conti alla rovescia fittizi con scadenze per l'acquisto di prodotti specifici; 54 siti web hanno orientato i consumatori verso determinate scelte - da abbonamenti a prodotti o metodi di consegna più costosi - per mezzo della progettazione visiva o di scelte redazionali; si è riscontrato che 70 siti web occultavano informazioni importanti o le rendevano meno visibili per i consumatori. L'indagine a tappeto ha interessato anche le app di 102 siti web controllati, “riscontrando anche in 27 di esse almeno una delle tre categorie di modelli oscuri”.

Gianni Borsa