Parlamento europeo
2019-2024

TESTI APPROVATI

P9_TA(2023)0459

Progettazione di servizi online che crea dipendenza e tutela dei consumatori nel mercato unico dell'UE

Risoluzione del Parlamento europeo del 12 dicembre 2023 sulla progettazione di servizi online che crea dipendenza e sulla tutela dei consumatori nel mercato unico dell'UE (2023/2043(INI))

Il Parlamento europeo,

– visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 169,

– vista la comunicazione della Commissione intitolata "Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno" (2021/C 526/01),

– vista la comunicazione della Commissione intitolata "Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei consumatori" (2021/C 525/01),

– vista la comunicazione della Commissione intitolata "Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 93/13/CEE del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori" (2019/C 323/04),

– visto lo studio della Commissione intitolato "Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment: dark patterns and manipulative personalisation: final report" (Studio comportamentale sulle pratiche commerciali sleali nell'ambiente digitale: percorsi oscuri e personalizzazione manipolativa: relazione finale), direzione generale della Giustizia e dei consumatori, 2022,

– vista la relazione del 2022 del gruppo ombrello dell'organizzazione europea dei consumatori BEUC dal titolo "EU Consumer protection 2.0. Protecting fairness and consumer choice in a digital economy"

(Tutela dei consumatori nell'UE 2.0. Proteggere l'equità e la scelta dei consumatori in un'economia digitale),

– vista la consultazione della Commissione intitolata "Digital fairness – fitness check on EU consumer law and its summary report" (Equità digitale – controllo dell'adeguatezza del diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori e relativa relazione di sintesi),

– visto lo studio del servizio di ricerca del Parlamento europeo del 2019 intitolato "Harmful internet use. Part I: Internet addiction and problematic use" (Uso dannoso di Internet. Parte I: dipendenza da Internet e uso problematico),

– vista la relazione delle Nazioni Unite del 2021 intitolata "Our Common Agenda – Report of the Secretary-General" (La nostra agenda comune – Relazione del segretario generale),

– vista la sua risoluzione del 12 marzo 2009 sulla protezione dei consumatori, in particolare dei minori, per quanto riguarda l'utilizzo dei videogiochi[1],

– visto il regolamento (UE) 2022/2065 relativo a un mercato unico dei servizi digitali (regolamento sui servizi digitali)[2],

– vista la proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale (legge sull'intelligenza artificiale) (COM(2021)0206),

– visto il regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)[3],

– visto l'articolo 24 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea,

– visti la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e il suo commento generale n. 25 (2021) sui diritti dei minorenni in relazione all'ambiente digitale,

– vista la strategia della Commissione per un'internet migliore per i ragazzi,

– visto l'articolo 54 del suo regolamento,

– vista la relazione della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori (A9-0340/2023),

---

1 GU C 87 E del 1.4.2010, pag. 122.
2 GU L 277 del 27.10.2022, pag. 1.
3 GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1.

A. considerando che, nell'odierna economia basata sull'attenzione, determinate imprese tecnologiche utilizzano la progettazione e le funzionalità dei sistemi per sfruttare le vulnerabilità degli utenti e dei consumatori al fine di catturare la loro attenzione e aumentare la quantità di tempo che trascorrono sulle piattaforme digitali; che molti servizi digitali, come i giochi online, i social media, i servizi di streaming di film, serie o musica, i mercati o i negozi online, possono essere progettati per far sì che gli utenti rimangano sulla piattaforma il più a lungo possibile, in modo da massimizzare il tempo ivi trascorso, il denaro speso dagli utenti, la quantità di dati raccolti, nonché l'attività, le interazioni, la produzione di contenuti, lo sviluppo della rete e la condivisione di dati; che ciò si applica in particolare ai servizi di monetizzazione dei dati; che, di conseguenza, molti servizi online sono concepiti per perseguire molteplici scopi contemporaneamente, vale a dire ottimizzare l'esperienza degli utenti, trattenere la loro attenzione e creare così la massima dipendenza possibile; che non tutti i servizi digitali seguono lo stesso modello aziendale, per cui, mentre alcuni servizi digitali si basano sulla monetizzazione dei dati e sul tempo trascorso utilizzando l'applicazione allo scopo di raccogliere dati e utilizzarli a fini pubblicitari, altri servizi digitali si basano in parte o integralmente su sistemi di abbonamento che possono contenere o meno caratteristiche di progettazione che creano dipendenza; che alcuni servizi hanno successo senza sfruttare una progettazione che prolunga il tempo trascorso sulla piattaforma; che il successo commerciale e lo sviluppo etico delle app non si escludono a vicenda; che le espressioni "progettazione manipolativa", "progettazione che crea dipendenza" e "progettazione comportamentale" dei servizi online descrivono particolari funzioni che comportano rischi e danni legati al comportamento, tra cui forme di dipendenza digitale, come l'"uso eccessivo o dannoso di Internet", la "dipendenza da smartphone", la "dipendenza dalla tecnologia o da Internet", la "dipendenza dai social media"; che gli accademici sono sempre più concordi sull'esistenza di fenomeni come la "dipendenza dai social media"; che dobbiamo guardare alle funzioni volte a mantenere l'attenzione o a creare dipendenza che inducono questo tipo di comportamento, non ai media o ai dispositivi in quanto tali; che sono necessarie ulteriori ricerche per comprendere meglio i problemi di fondo, l'impatto dei servizi online e le possibili soluzioni;

B. considerando che i servizi digitali, compresi i social media, stanno cambiando radicalmente la società e stanno producendo effetti positivi quali maggiore efficienza, connessione, accessibilità e svago, oltre a consentire ai bambini e ai giovani di connettersi, conoscere e apprezzare prospettive e visioni del mondo diverse, sviluppare conoscenze ed esplorare vari settori di interesse; che le applicazioni possono aiutarci a diventare più produttivi, a fare più esercizio fisico, a risolvere problemi specifici, come dimostrano le applicazioni per il traffico, per i servizi bancari o le applicazioni di traduzione; che la digitalizzazione e i social media pongono anche nuove sfide alla

società e richiedono un'attenzione sul piano delle politiche ai rischi per la salute fisica e mentale associati all'uso dei servizi online; che, con tutti i miglioramenti che la tecnologia ha apportato alla vita delle persone, l'uso sofisticato di una progettazione comportamentale, ingannevole, persuasiva o che crea dipendenza può avere conseguenze dannose sul comportamento online dei consumatori, pertanto è necessario fornire alle autorità di regolamentazione e ai ricercatori gli strumenti di cui hanno bisogno per analizzare gli effetti dell'utilizzo di tali piattaforme;

C. considerando che i giovani tra i 16 e i 24 anni trascorrono in media più di sette ore al giorno su Internet[1]; che un bambino o un giovane su quattro fa un uso "problematico" o "disfunzionale" dello smartphone, ovvero presenta dinamiche comportamentali affini alla dipendenza[2]; che la ricerca suggerisce che l'uso problematico degli smartphone è in continuo aumento e che molti minori si disconnettono raramente dai social media e li usano costantemente nel corso della giornata, sentendosi insicuri senza il loro telefono cellulare; che la ricerca suggerisce altresì che l'aumento dei problemi di salute mentale negli adolescenti potrebbe essere legato all'uso eccessivo dei social media e che la pressione esercitata dai social media è stata individuata come una delle cinque cause principali dei problemi di salute mentale nei minori; che le popolazioni più giovani sono più vulnerabili a sviluppi psicopatologici e che i comportamenti nocivi e le condizioni di salute mentale che insorgono durante l'infanzia possono condizionare il successivo corso della vita; che l'Organizzazione mondiale della sanità riconosce la dipendenza dai videogiochi come un disturbo di salute mentale;

D. considerando che la dipendenza dall'uso di Internet può comportare effetti collaterali simili a quelli delle dipendenze da sostanze stupefacenti, comprese le manifestazioni di tolleranza e ricaduta[3];

---

1 *Average daily time spent using the internet by online users worldwide as of 4th quarter 2022, by age and gender* (Tempo medio giornaliero trascorso online dagli utenti di Internet in tutto il mondo nel quarto trimestre del 2022, per età e genere), Statista, 22 maggio 2023, https://www.statista.com/statistics/1378510/daily-time-spent-online-worldwide-by-age-and-gender/.

2 Lopez-Fernandez, O. e Kuss, D., *Harmful Internet Use. Part I: Internet addiction and problematic use* (Uso dannoso di Internet. Parte I: dipendenza da Internet e uso problematico), EPRS, STOA, pag. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

3 Lopez-Fernandez, O. e Kuss, D., *Harmful Internet Use. Part I: Internet addiction and problematic use* (Uso dannoso di Internet. Parte I: dipendenza da Internet e uso problematico), EPRS, STOA, pag. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

che per altri prodotti e servizi che creano dipendenza esiste una regolamentazione rigorosa volta a prevenire la dipendenza e a proteggere i consumatori dagli effetti nocivi; che l'uso problematico dello smartphone o di Internet è stato collegato a una minore soddisfazione esistenziale e a sintomi di disturbi mentali quali depressione, bassa autostima, disturbi dell'immagine corporea, disturbi alimentari, ansia, alti livelli di stress percepito, indifferenza nei confronti di familiari e amici, perdita dell'autocontrollo, mancanza di sonno e sintomi ossessivo-compulsivi, come l'acquisto compulsivo diffuso tra i giovani adulti[1]; che gli utenti assidui di

---

1 Cfr. tra gli altri: Sohn, S., Rees, P., Wildridge, B., Kalk, N. J., e Carter, B. R., *Prevalence of problematic smartphone usage and associated mental health outcomes amongst children and young people: a systematic review, meta-analysis and GRADE of the evidence* (Prevalenza di un uso problematico dello smartphone ed esiti associati in termini di salute mentale tra i bambini e i giovani: esame sistematico, meta-analisi e valutazione GRADE delle prove), BMC Psychiatry, 19, 2019; Peterka-Bonetta, J., Sindermann, C., Elhai, J.D., Montag, C., *Personality associations with smartphone and internet use disorder: a comparison study including links to impulsivity and social anxiety* (Associazioni di personalità con i disturbi da uso di smartphone e Internet: uno studio comparativo comprendente collegamenti con l'impulsività e l'ansia sociale), Front Public Health 7:127, 2019; Samra, A., Warburton, W. A., e Collins, A. M., *Social comparisons: A potential mechanism linking problematic social media use with depression* (Confronti sociali: un potenziale meccanismo di collegamento tra l'uso problematico dei social media e la depressione), Journal of Behavioral Addictions, 2022; Laconi, S. et al. *Cross-cultural study of Problematic Internet Use in nine European countries* (Studio transculturale sull'utilizzo problematico di Internet in nove paesi europei), Computers in Human Behavior, 84, pagg. 430-440, 2018; Lopez-Fernandez, O. e Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use*, (Uso dannoso di Internet. Parte I: dipendenza da Internet e uso problematico), EPRS, STOA, pag. 51; Cesarina Mason, M., Zamparo, G., Marini, A., e Ameen, N. *Glued to your phone? Generation Z's smartphone addiction and online compulsive buying* (Incollati al telefono? La dipendenza da smartphone della generazione Z e acquisti compulsivi online), Computers in Human Behaviour, Vol. 136, novembre 2022; *Learning to deal with Problematic Usage of the Internet* (Imparare ad affrontare l'uso problematico di Internet), edizione riveduta, COST Action 2023; Boer, M., *#ConnectedTeens: Social media use and adolescent wellbeing* (#AdolescentiConnessi: uso dei social media e benessere degli adolescenti), 2022; Neophytou, E. Manwell, L.A. e Eikelboom, R., *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* (Gli effetti dell'eccessivo tempo trascorso davanti allo schermo sul neurosviluppo, l'apprendimento, la memoria, la salute mentale e la neurodegenerazione: una revisione della letteratura), Int J Ment Health Addiction, 19, 2019, pagg. 724-744.

media digitali hanno il doppio delle probabilità di sviluppare problemi di salute mentale, compresi i fattori di rischio di suicidio e autolesionismo; che i bambini e i giovani sono più vulnerabili a tali sintomi; che le patologie di salute mentale che si sviluppano durante l'infanzia possono condizionare il successivo corso della vita di un individuo; che l'uso eccessivo di Internet è associato a problemi con gli obblighi quotidiani, al calo dei voti e allo scarso rendimento scolastico, accademico o lavorativo; che la prevalenza delle dipendenze digitali e la loro associazione con i sintomi di disturbi mentali comuni è un problema crescente di salute pubblica e, come tale, dovrebbe essere fonte di preoccupazione per i decisori politici; che è necessario condurre ulteriori ricerche al fine di ottenere maggiori informazioni per lo sviluppo dei criteri diagnostici più appropriati e per stabilire i fattori di rischio per le diverse dipendenze digitali; che alcuni servizi, prodotti o funzioni che potenzialmente non hanno alcun effetto sugli adulti possono invece essere estremamente rischiosi e dannosi per i minori e creare dipendenza in questi ultimi, anche a causa dell'impatto cumulativo di una combinazione di più funzioni o degli effetti prolungati nel tempo;

E. considerando che tutti i servizi e i prodotti online accessibili ai minori dovrebbero essere progettati tenendo conto innanzitutto dell'interesse superiore del minore; che taluni servizi e prodotti online possono essere estremamente rischiosi, creare dipendenza o essere altrimenti dannosi per i minori, ad esempio a causa dell'impatto combinato di più funzioni o dei loro effetti complessivi nel tempo;

F. considerando che, secondo alcune ricerche, trascorrere troppo tempo davanti a uno schermo o farne un uso problematico incide sullo sviluppo del cervello; che i crescenti problemi legati all'uso dei social media sono associati a deficit di attenzione, attenzione ridotta, impulsività e sintomi del disturbo da deficit d'attenzione e iperattività (ADHD)[1]; che l'uso intensivo dei social media è stato associato a livelli più bassi di materia grigia in alcune aree del cervello, proprio come accade con altre sostanze che creano dipendenza; che trascorrere troppo tempo davanti a uno schermo può incidere sullo sviluppo neurologico, sull'apprendimento e sulla memoria, e che lo stile di vita sedentario legato al tempo trascorso

---

1 Boer, M., *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing* (#AdolescentiConnessi: uso dei social media e benessere degli adolescenti), 2022; Boer, M., Stevens, G. Finkenauer, C., van den Eijnden, R., *Attention Deficit Hyperactivity Disorder-Symptoms, Social Media Use Intensity, and Social Media Use Problems, In Adolescents: Investigating Directionality* (Sintomi del disturbo da deficit di attenzione e iperattività, intensità di utilizzo dei social media e problemi legati all'uso dei social media negli adolescenti: indagine sulla direzionalità), Child Development, 91, 4, 2020.

sui media elettronici comporta un potenziale aumento del rischio di neurodegenerazione precoce[1];

G. considerando che la progettazione che crea dipendenza può avere un impatto negativo su tutti, non soltanto sugli individui che manifestano un uso problematico; che la progettazione che crea dipendenza rende difficile concentrarsi sul compito da svolgere a causa di distrazioni come messaggi e notifiche che disturbano costantemente la concentrazione delle persone; che la progettazione di servizi online che crea dipendenza porta a un aumento della pressione in termini di prestazioni e della pressione sociale di dover essere costantemente online e connessi, aumentando il rischio di stress e burnout; che i consumatori online si trovano sempre più spesso di fronte a un sovraccarico di informazioni e a molteplici stimoli sensoriali nel corso della giornata, il che può limitare le loro capacità cognitive, e che le interfacce degli utenti permettono a questi ultimi soltanto un controllo limitato sui loro dati; che il tempo trascorso davanti a uno schermo è tempo sottratto all'esercizio fisico, al movimento, alle attività all'aria aperta e al riposo, tutti fattori associati al benessere fisico e mentale e cruciali per lo sviluppo dei minori; che gli adolescenti che dedicano poco tempo alla comunicazione elettronica sono in genere i più felici; che le persone che smettono di usare i social media per una settimana riscontrano miglioramenti significativi del benessere;

H. considerando che in media le ragazze adolescenti trascorrono più tempo online, con il loro smartphone, sui social media e sulle chat, rispetto ai ragazzi; che i ragazzi dedicano più tempo ai videogiochi e ai dispositivi elettronici in generale; che le ragazze mostrano maggiore correlazione tra il tempo trascorso davanti a uno schermo e la scarsa salute mentale rispetto ai ragazzi e che hanno più del doppio delle probabilità di presentare livelli clinicamente rilevanti di sintomi depressivi rispetto ai ragazzi; che i servizi online che creano dipendenza sono spesso rivolti ai minori o accessibili a minori di ogni età; che tutti i servizi e i prodotti accessibili ai minori devono essere sicuri per questi ultimi e devono tenere conto del loro interesse superiore;

I. considerando che le interfacce di alcuni servizi digitali sfruttano vulnerabilità psicologiche simili a quelle che portano alla dipendenza dal gioco d'azzardo; che le funzioni della progettazione che crea dipendenza sfruttano intenzionalmente le vulnerabilità dei consumatori, facendo loro trascorrere molto più tempo sulle

---

1 Neophytou, E. Manwell, L.A. e Eikelboom, R., *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* (Gli effetti dell'eccessivo tempo trascorso davanti allo schermo sul neurosviluppo, l'apprendimento, la memoria, la salute mentale e la neurodegenerazione: una revisione della letteratura), Int J Ment Health Addiction, 19, 2019, pagg. 724-744.

applicazioni e spingendoli a consumare più del previsto; che le piattaforme utilizzano tecniche di "gamification", ovvero di progettazione comportamentale basata su meccaniche di gioco che premiano il completamento di determinati compiti e danno agli utenti l'illusione della scelta e del controllo, pur essendo di fatto sottoposti a una sequenza temporale deliberatamente e accuratamente studiata;

J. considerando che le funzioni della progettazione che crea dipendenza sono spesso legate a modelli psicosociali che sfruttano i bisogni psicologici, le vulnerabilità e i desideri dei consumatori, quali l'appartenenza sociale, l'ansia sociale, la FOMO ("Fear of missing out", ovvero la paura di essere tagliati fuori, che è accresciuta dal fatto che le informazioni sono disponibili solo temporaneamente, come le "storie" o la notifica che qualcuno "sta scrivendo..."), gli effetti di rete e il desiderio di terminare le attività che appaiono in un unico flusso, seppur interrotto, che è generato, ad esempio, eliminando tutti i segnali di interruzione (attraverso lo scorrimento infinito, la scomparsa di contenuti particolarmente interessanti non appena si ricarica il proprio news feed e la riproduzione automatica), fissando obiettivi per gli utenti, come i cosiddetti "streaks", e sfruttando la perdita di autocontrollo; che le funzioni della progettazione possono creare dipendenza per diversi motivi, ad esempio a causa della ricompensa variabile intermittente che, analogamente al meccanismo delle slot machine, porta a un'impennata di dopamina, come le notifiche push, o la reciprocità sociale che provoca reazioni chimiche nel cervello, per cui da un lato le persone ricevono gratificazioni sociali, come i "mi piace", e dall'altro sentono la pressione sociale di dover rispondere agli altri, come nel caso delle conferme di lettura; che le funzioni sopra descritte sono combinate con una personalizzazione minuziosa per influenzare gli utenti a livello individuale, aumentando in tal modo i modelli comportamentali e i rischi identificati; che i minori sono più vulnerabili a tali funzioni, soprattutto nelle prime fasi dello sviluppo;

K. considerando che gli odierni servizi basati sui dati pongono il consumatore in una posizione di maggiore debolezza, creando squilibri di potere e asimmetria digitale che si traducono in uno stato generale di vulnerabilità digitale derivante da fattori interni ed esterni al di fuori del controllo del consumatore; che i consumatori si trovano costantemente di fronte a un'intelligenza artificiale in grado di rilevare e sfruttare facilmente le loro vulnerabilità e a servizi che modificano periodicamente la propria architettura di scelta per massimizzare i tassi di conversione e il coinvolgimento degli utenti; che ciò dimostra che il concetto di vulnerabilità non deve essere limitato ai gruppi "tradizionalmente protetti", ma deve includere tutti i consumatori;

L. considerando che le pratiche che creano dipendenza sono state studiate empiricamente e comprendono funzioni della progettazione

quali lo scorrimento infinito, il caricamento delle pagine con la funzione "aggiornamento tramite trascinamento verso il basso", la riproduzione automatica dei video incessante, i consigli personalizzati, le notifiche di recupero, ossia le notifiche per riguadagnare l'attenzione degli utenti che hanno abbandonato un servizio o un'app, la funzione "playing by appointment" (gioca su appuntamento) che spinge a giocare in determinati momenti della giornata, la progettazione che causa una percezione diluita del tempo trascorso sulla piattaforma o le false notifiche social che creano l'illusione di aggiornamenti nell'ambito della cerchia sociale online dell'utente; che tali funzioni sono spesso associate a elementi personalizzati; che i consumatori sono indotti a trascorrere più tempo su tali piattaforme; che altre funzioni della progettazione persuasiva sono elementi quali il "mi piace", le funzioni di conferma della lettura, i messaggi "sta scrivendo", nonché il numero di follower raggiunto su una determinata piattaforma, i colori utilizzati dalle piattaforme, le notifiche push e le restrizioni temporali dei contenuti, come le storie disponibili per un periodo di tempo limitato; che lo sviluppo estremamente rapido dei social media richiede una ricerca continua, in particolare per quanto riguarda la salute mentale e i minori;

M. considerando che taluni sistemi di raccomandazione, che si basano sia sulla personalizzazione che sull'interazione, come i clic e i "mi piace", possono rappresentare un'importante funzione della progettazione persuasiva, comportamentale o che crea dipendenza; che, al tempo stesso, i sistemi di raccomandazione possono contribuire alla funzionalità delle piattaforme per migliorare l'interazione sociale, ma spesso mirano anche a trattenere gli utenti sulla piattaforma; che il regolamento sui servizi digitali ha introdotto una serie di obblighi di trasparenza sui sistemi di raccomandazione;

N. considerando che molte imprese tecnologiche basano le proprie decisioni di progettazione su pannelli di controllo sperimentali; che tali esperimenti sul campo sono condotti direttamente sui consumatori senza che questi ne siano a conoscenza o che abbiano fornito il loro consenso; che non è chiaro fino a che punto tali esperimenti siano soggetti a misure di sicurezza, a causa della mancanza di trasparenza circa la loro esecuzione;

O. considerando che le funzioni della progettazione che crea dipendenza sopra descritte non possono essere risolte semplicemente imponendo limiti di tempo ai servizi online, in quanto tale approccio sposta la responsabilità sull'individuo anziché affrontare il problema centrale della progettazione dei servizi online che crea dipendenza a scopo di lucro; che nessuna delle "soluzioni" attuate dalle piattaforme ha portato a un cambiamento o a una diminuzione concreti dell'utilizzo dei servizi online; che gli adolescenti non accettano volentieri le regole dei genitori sull'uso dei social media e spesso aggirano facilmente i vincoli tecnici imposti;

che le misure come i controlli parentali e l'alfabetizzazione digitale sono complementari alla responsabilità dei fornitori di proteggere e promuovere i diritti dei minori nell'ambiente digitale, in particolare attraverso misure di sicurezza sin dalla progettazione, al fine di garantire che la progettazione dei loro prodotti e servizi non nuoccia ai minori; che la ricerca ha dimostrato che la definizione di regole chiare e la comunicazione costruttiva con i minori possono aiutare a prevenire la dipendenza dai social media; che i servizi digitali dovrebbero fornire una piattaforma che genitori ed educatori possano consultare per reperire informazioni sui pericoli di un uso eccessivo di Internet e su come parlare di questo problema con i bambini e i giovani; che sono in corso discussioni nel contesto delle iniziative non legislative già avviate, quali il codice di condotta dell'UE sulla progettazione adeguata all'età (nell'ambito della strategia europea 2022 per un'internet migliore per i ragazzi (BIK+)), l'approccio della Commissione europea alla salute mentale e il piano d'azione per l'istruzione digitale 2021-2027;

P. considerando che gli articoli 25, 27, 28 e 38 del regolamento sui servizi digitali prevedono il divieto di caratteristiche ingannevoli o manipolative, obblighi di trasparenza e di scelta per i sistemi di raccomandazione e la profilazione, nonché misure per proteggere i minori; che il regolamento sui servizi digitali introduce già disposizioni contro l'uso di "percorsi oscuri", ma che queste si limitano all'architettura di scelta e all'influenza sulle scelte senza affrontare la progettazione comportamentale che crea dipendenza di per sé, e che inoltre tali disposizioni hanno un ambito di applicazione limitato in quanto non si applicano a tutti i servizi online, ma soltanto alle piattaforme online, escludendo pertanto servizi problematici e cruciali come i giochi online; che la normativa orizzontale[1] dell'imminente legge sull'intelligenza artificiale intende vietare i sistemi di intelligenza artificiale che impiegano funzioni subliminali, ma si limita ai sistemi che sono intenzionalmente manipolativi o che impiegano tecniche ingannevoli;

Progettazione dei servizi online che crea dipendenza

1. accoglie con favore il controllo dell'adeguatezza svolto dalla Commissione sull'equità digitale del diritto in materia di tutela dei consumatori, in quanto opportunità unica per aprire la strada a una nuova generazione di leggi per la tutela dei consumatori, le quali invertiranno le tendenze negative che stanno indebolendo la posizione dei consumatori e riducendo i loro diritti in un mondo dominato dalle tecnologie digitali; invita a tal fine la Commissione a

---

[1] Koning, I.M., et al., *Bidirectional effects of internet-specific parenting practices and compulsive social media and internet game rules* (Effetti bidirezionali delle pratiche genitoriali specifiche di Internet e delle regole coercitive dei social media e dei giochi su Internet), Journal of Behavioral Addictions 2018, pagg. 624-632.

rivedere, nell'ambito del controllo dell'adeguatezza, concetti e definizioni del diritto in materia di tutela dei consumatori, quali le definizioni di "consumatore", "consumatore vulnerabile" e "professionista", per proteggere i consumatori dai danni e rispondere alle sfide poste dall'era dei dati;

2. ritiene che la dipendenza digitale e le tecnologie persuasive siano problemi che richiedono una risposta normativa completa da parte dell'UE, con una serie di iniziative politiche di sostegno, al fine di affrontare in modo significativo la dipendenza digitale e conferire ai cittadini la capacità di decidere come utilizzare i servizi e i prodotti digitali per perseguire i loro obiettivi e proteggersi da nuove forme di dipendenza e da usi problematici di Internet;

3. è allarmato dal fatto che alcune piattaforme e altre imprese tecnologiche sfruttino le vulnerabilità psicologiche al fine di progettare, per interessi commerciali, interfacce digitali che massimizzano la frequenza e la durata delle visite degli utenti, in modo da prolungare l'uso dei servizi online e creare un coinvolgimento con la piattaforma; sottolinea che la progettazione che crea dipendenza può causare danni alla salute fisica e psicologica, nonché danni materiali ai consumatori; invita la Commissione ad agire urgentemente per valutare e, se del caso, colmare le lacune normative esistenti in materia di vulnerabilità dei consumatori, percorsi oscuri e funzioni dei servizi digitali che creano dipendenza;

4. sottolinea che, nonostante la forte evoluzione del quadro giuridico dell'UE in ambito digitale, compresi il regolamento sui servizi digitali e la legge sull'intelligenza artificiale, la questione della progettazione che crea dipendenza non è sufficientemente trattata nella legislazione europea esistente e, se non affrontata, potrebbe portare a un ulteriore deterioramento nel settore della salute pubblica, soprattutto per quanto riguarda i minori; ritiene che se il tema dovesse continuare a non essere affrontato, il Parlamento dovrebbe assumere un ruolo guida e avvalersi del proprio diritto di iniziativa legislativa; invita la Commissione a garantire un'applicazione rigorosa e solida di tutta la legislazione esistente in materia, con il massimo livello di trasparenza possibile; esorta la Commissione ad adottare a tal fine gli orientamenti necessari a norma degli articoli 25 e 35 del regolamento sui servizi digitali;

5. invita la Commissione a valutare quali iniziative politiche siano necessarie e a proporre una legislazione contro la progettazione che crea dipendenza, laddove appropriato e necessario; accoglie con favore l'iniziativa della Commissione per garantire un pari livello di equità online e offline; esorta la Commissione, nell'ambito della sua

revisione della direttiva sulle pratiche commerciali sleali[1], della direttiva sui diritti dei consumatori[2] e della direttiva sulle clausole abusive nei contratti[3] – il cosiddetto controllo dell'adeguatezza digitale – a garantire un elevato livello di protezione nell'ambiente digitale, prestando attenzione ad affrontare le crescenti questioni relative alla progettazione dei servizi online comportamentale, manipolativa e che crea dipendenza, e, nel contesto di tale revisione, a valutare anche le definizioni di "consumatore", "consumatore vulnerabile" e "professionista" nell'era digitale; sottolinea l'importanza di garantire un'applicazione efficace e coerente del diritto dei consumatori, prestando particolare attenzione ai gruppi vulnerabili come i minori;

6. ricorda che lo studio comportamentale della Commissione sulle pratiche commerciali sleali nell'ambiente digitale ha rilevato che le disposizioni in materia di trasparenza contro i percorsi oscuri e le pratiche di personalizzazione manipolative, sia per i consumatori medi che per quelli vulnerabili, sono insufficienti a contrastare le conseguenze negative di tali pratiche; invita la Commissione a valutare urgentemente la necessità di vietare le pratiche più dannose, che non sono state ancora inserite nella lista nera dell'allegato I della direttiva sulle pratiche commerciali sleali, né in altre normative dell'UE, in qualità di pratiche commerciali ingannevoli; ricorda che sarebbe già possibile vietare diversi percorsi oscuri e diverse pratiche manipolative nell'ambito dell'elenco delle pratiche commerciali ingannevoli di cui all'allegato I della direttiva sulle pratiche commerciali sleali; osserva inoltre che gli articoli da 5 a 9 della direttiva sulle pratiche commerciali sleali, fondati sui principi e relativi alla diligenza professionale, alle azioni e alle omissioni ingannevoli e alle pratiche aggressive, forniscono una base per valutare l'equità della maggior parte delle pratiche tra imprese e consumatori;

7. ricorda che, nella sua valutazione sulle tassonomie dei percorsi oscuri, la Commissione osserva che la legislazione attuale potrebbe non prendere in considerazione alcune funzioni della progettazione che crea dipendenza, tra cui lo scorrimento infinito e la funzione di riproduzione automatica predefinita; sottolinea che anche altre funzioni della progettazione che crea dipendenza, come le notifiche push costanti o le notifiche di conferma della lettura, non sono contemplate dalla legislazione esistente; ricorda che permane

---

1 Direttiva 2005/29/CE, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22).

2 Direttiva 2011/83/UE del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64).

3 Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori (GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29).

l'incertezza giuridica per quanto riguarda le regole applicabili alla progettazione di interfacce che creano dipendenza; evidenzia gli orientamenti della direttiva sulle pratiche commerciali sleali; sottolinea l'importanza di mantenere aggiornati gli orientamenti e di garantire la certezza del diritto nell'ambito dei nuovi sviluppi tecnologici; invita la Commissione a valutare e a vietare le tecniche di dipendenza dannose che non sono contemplate dalla legislazione vigente;

8. ritiene che qualsiasi revisione della direttiva sulle pratiche commerciali sleali dovrebbe tenere conto della vulnerabilità dei consumatori dovuta alla disparità delle posizioni di potere nel rapporto tra professionista e consumatore, che a sua volta deriva da fattori interni ed esterni che sfuggono al controllo del consumatore; sottolinea che l'autonomia dei consumatori non dovrebbe essere compromessa dalle pratiche commerciali dei professionisti, in particolare dalla progettazione e dal funzionamento dell'interfaccia; ritiene, a tal fine, che la direttiva sulle pratiche commerciali sleali dovrebbe includere il concetto di asimmetria digitale; osserva che sia i consumatori che le autorità di vigilanza sono spesso all'oscuro circa quanto accade al di là delle interfacce dei servizi online, a causa della mancanza di conoscenze e competenze; invita la Commissione a prendere in considerazione l'inversione dell'onere della prova per le pratiche che, secondo quanto supposto o riscontrato dalla Commissione o dalle autorità nazionali, creano dipendenza; ritiene che le imprese dovrebbero avere l'obbligo di sviluppare prodotti e servizi digitali etici ed equi, che siano privi di percorsi oscuri e di progettazione ingannevole o che crea dipendenza; è del parere che ciò faccia parte di un'adeguata diligenza professionale; osserva che, ove opportuno, condividere con le autorità e i consumatori i risultati dei pannelli di controllo sperimentali dei fornitori di servizi online e i conseguenti effetti sugli utenti delle loro piattaforme è fondamentale per dimostrare le conseguenze delle funzioni della progettazione, incluso il fatto che tali funzioni non creano dipendenza; invita la Commissione a esaminare e a rivedere la sperimentazione sui consumatori a tale riguardo; ritiene che la definizione di "decisione di natura commerciale" contenuta nella direttiva sulle pratiche commerciali sleali includa l'utilizzo continuo del servizio (ad esempio scorrere un feed), la visualizzazione di contenuti pubblicitari o fare clic su un link, come descritto negli orientamenti della Commissione relativi alla direttiva sulle pratiche commerciali sleali; ribadisce che il diritto orizzontale in materia di tutela dei consumatori deve tenere conto del fatto che l'asimmetria digitale riguarda anche le autorità di vigilanza e a tal fine chiede alla Commissione di rivedere e, ove

opportuno, rafforzare il regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori[1];

9. chiede una valutazione da parte della Commissione degli effetti di dipendenza e sulla salute mentale dei sistemi di raccomandazione basati sulle interazioni, in particolare dei sistemi iperpersonalizzati, che mantengono gli utenti sulla piattaforma il più a lungo possibile anziché fornire loro informazioni in modo più neutrale; esorta la Commissione a prestare particolare attenzione ai servizi non soggetti agli obblighi previsti dal regolamento sui servizi digitali; invita la Commissione a chiarire ulteriormente la valutazione e la mitigazione dei rischi delle piattaforme online di dimensioni molto grandi in relazione ai potenziali danni per la salute causati dalla progettazione di sistemi di raccomandazione che crea dipendenza, nell'ambito dell'applicazione degli articoli 34 e 35 del regolamento sui servizi digitali; chiede inoltre di esaminare se e in quale misura sia auspicabile l'obbligo di non utilizzare sistemi di raccomandazione basati sull'interazione "per impostazione predefinita" e se il diritto in materia di tutela dei consumatori debba garantire a questi ultimi una personalizzazione significativa che consenta loro un controllo efficace; sottolinea che, dalle testimonianze degli informatori, risulta evidente che è possibile utilizzare sistemi di raccomandazione alternativi più sicuri, come quelli basati sull'ordine cronologico, quelli con un controllo più concreto da parte dell'utente sui contenuti visualizzati o quelli basati su impostazioni più sicure, e insiste sulla tutela dei consumatori attraverso tali alternative più sicure anche se sono meno redditizie per le piattaforme di social media; invita la Commissione a valutare le opportunità per promuovere l'apertura dell'infrastruttura dei social network affinché gli utenti possano accedere ad applicazioni di terzi o aggiungere funzionalità esterne alle interfacce originali e abbandonare in tal modo gli aspetti originali dei social media che creano dipendenza;

Progettazione etica dei servizi online

10. chiede che, nel suo riesame della vigente legislazione dell'UE in materia di progettazione che crea dipendenza, la Commissione proponga un diritto digitale a non essere disturbati, che dia ai consumatori la possibilità di disattivare tutte le funzioni predefinite che richiamano l'attenzione e che consenta agli utenti di scegliere di attivare tali funzionalità in modo semplice e facilmente accessibile, possibilmente con un'avvertenza obbligatoria sui potenziali pericoli derivanti dall'attivazione di tali funzionalità facoltative, in modo da

---

[1] Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1).

offrire ai consumatori una possibilità di scelta e un'autonomia reali, senza gravarli di un sovraccarico di informazioni;

11. esorta la Commissione a promuovere una progettazione etica dei servizi online come approccio predefinito; è fermamente convinto che i fornitori dovrebbero abbandonare le funzioni delle piattaforme che spingono a monopolizzare l'attenzione degli utenti; invita la Commissione a creare un elenco di buone pratiche in materia di funzioni di progettazione che non creino dipendenza o che non siano manipolative e che garantiscano agli utenti il pieno controllo e la possibilità di agire online in modo consapevole e informato, senza dover affrontare un sovraccarico di informazioni o essere influenzati a livello subconscio; sottolinea che le azioni politiche in tale ambito non dovrebbero gravare sui consumatori, in particolare sugli utenti vulnerabili o sui loro tutori legali, ma dovrebbero affrontare i danni causati dalla progettazione che crea dipendenza; prende atto delle migliori prassi che consistono nel "pensare prima di condividere", disattivare tutte le notifiche per impostazione predefinita, fornire consigli online più neutrali, come quelli basati sull'ordine cronologico o su un maggiore controllo da parte dell'utente, permettere di scegliere fin da subito tra app a colori e in scala di grigi, inviare avvisi quando gli utenti hanno trascorso più di 15 o 30 minuti su un servizio specifico, bloccare automaticamente alcuni servizi dopo un periodo di tempo predefinito, in particolare per i minori, permettere agli utenti di limitare l'accesso a talune app in determinati orari, soprattutto per i minori, fornire resoconti settimanali del tempo totale trascorso davanti allo schermo, ulteriormente suddivisi per servizio online, o effettuare campagne di sensibilizzazione all'interno delle app sui potenziali rischi derivanti da comportamenti problematici online; ritiene altresì che l'ampio utilizzo di orientamenti educativi e piani di prevenzione, così come di campagne di sensibilizzazione, dovrebbe servire a promuovere strategie di autocontrollo per aiutare gli individui a sviluppare comportamenti online più sicuri e nuove sane abitudini;

12. ritiene che qualsiasi risposta a livello dell'UE dovrebbe mirare a creare una consultazione, una cooperazione e una collaborazione significative con i portatori di interessi e tra di essi, e dovrebbe coinvolgere in particolare i legislatori, gli organismi di salute pubblica, i professionisti sanitari, le imprese, soprattutto le PMI, nonché le autorità di regolamentazione dei media, le associazioni dei consumatori e le ONG; sottolinea che i portatori di interessi sono incoraggiati a lavorare in modo collaborativo per sviluppare, valutare e adottare azioni di regolamentazione volte a prevenire e a ridurre al minimo i danni associati ai comportamenti problematici online; invita la Commissione ad agevolare un dialogo significativo tra tutti i portatori di interessi pertinenti; sottolinea la necessità di fornire sedi adeguate per tale dialogo;

13. sottolinea il fatto che la progettazione che crea dipendenza ha un impatto significativo su tutti gli individui, ma soprattutto sui bambini e sugli adolescenti; evidenzia la necessità di ulteriori ricerche sulla progettazione che crea dipendenza, sulle sue forme e sui suoi effetti; invita la Commissione a coordinare, agevolare e finanziare attività di ricerca mirate e chiede alla Commissione di compiere ulteriori sforzi a livello internazionale per promuovere, a tale riguardo, la regolamentazione della progettazione che crea dipendenza online, nonché la necessità di incentivare e attuare iniziative politiche e norme settoriali in materia di servizi e prodotti digitali per minori basati sulla sicurezza sin dalla progettazione che possano favorire il rispetto dei diritti dei minori;

°

° °

14. incarica la sua Presidente di trasmettere la presente risoluzione al Consiglio e alla Commissione.