



Trasparenza delle piattaforme *online*. Arriva il nuovo Regolamento P2B

📅 11/09/2019

📖 DIRITTO EUROPEO E DELLA CONCORRENZA, IT&TMT, PROSPETTIVE

Roberto A. Jacchia
Marco Stillo

In data 20 aprile 2019, è stato approvato il Regolamento (UE) 2019/1150 che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione *online* (*Platform to Business, P2B*)¹.

Le piattaforme *online* stanno assumendo un peso sempre maggiore nel commercio digitale. Utilizzate tanto nel settore pubblico che privato, esse permettono agli utenti commerciali di sfruttare i benefici del mercato interno, incrementando la possibilità di scelta tra beni e servizi di diverso tipo e contribuendo a determinare prezzi di vendita *online* maggiormente competitivi.

Proprio per questo, ad oggi oltre un milione di imprese dell'Unione operano tramite le piattaforme per raggiungere i propri clienti.

Tuttavia, molto spesso si registrano pratiche commerciali inique o scorrette, come cambiamenti inspiegabili nei termini e nelle condizioni oppure chiusure improvvise dei conti, che minano la fiducia degli utenti ed il potenziale dell'economia *online* in termini di accesso ai mercati transfrontalieri. Pertanto, il Regolamento si propone di garantire termini e condizioni trasparenti, nonché effettive possibilità di ricorso per chiunque si interfacci con le piattaforme *online*, come consumatori, imprese, venditori ed operatori commerciali².

¹ GUUE L 186 dell'11.07.2019.

² L'articolo 1 del Regolamento 2019/1150, denominato "Oggetto e ambito di applicazione", al paragrafo 1 così dispone: "... *La finalità del presente regolamento è contribuire al corretto*



Le piattaforme *online* disciplinate dal Regolamento comprendono i motori di ricerca come *Google*, i mercati *online* come *Amazon* ed *eBay*, gli *store* di applicazioni *software online* come *App Store* ed anche i *social media* che forniscono servizi agli utenti commerciali stabiliti nell'UE e offrono loro beni e servizi, a prescindere dal luogo di stabilimento o residenza del fornitore³. Nei loro confronti, viene stabilita una serie di obblighi.

Innanzitutto, il Regolamento trova applicazione se i termini e le condizioni dei contratti sono determinati unilateralmente dal fornitore del servizio di intermediazione *online*. Quest'ultimo, pertanto, ha l'obbligo di rendere tali termini e condizioni facilmente accessibili agli utenti commerciali, redigendoli con un linguaggio chiaro e comprensibile. Inoltre, al fine di garantire una maggiore trasparenza, le piattaforme *online* dovranno comunicare non solo ogni tipo

di canale aggiuntivo di distribuzione o di programmi affiliati che potrebbero essere utilizzati per vendere beni e servizi, ma anche gli effetti di termini e condizioni sulla proprietà e sui diritti di proprietà intellettuale⁴.

In secondo luogo, i fornitori devono provvedere una motivazione qualora decidano di limitare, sospendere o cessare la fornitura dei loro servizi ad un utente commerciale, a meno che ciò non comporti la violazione di un obbligo normativo o regolamentare⁵. In questo modo, gli utenti commerciali potranno accertare se vi siano margini per contestare la decisione.

A tal proposito, onde assicurare agli utenti commerciali l'accesso a meccanismi di ricorso rapidi ed efficaci, il Regolamento prevede che i servizi di intermediazione *online*, ad esclusione delle piattaforme più piccole, istituiscano un sistema interno di gestione dei

funzionamento del mercato interno stabilendo norme intese a garantire che gli utenti commerciali di servizi di intermediazione online e gli utenti titolari di siti web aziendali che siano in relazione con motori di ricerca online dispongano di un'adeguata trasparenza, di equità e di efficaci possibilità di ricorso...

³ L'articolo 1 del Regolamento 2019/1150 al paragrafo 2 così dispone: "... Il presente regolamento si applica ai servizi di intermediazione online e ai motori di ricerca online, a prescindere dal luogo di stabilimento o di residenza del fornitore di tali servizi e dal diritto altrimenti applicabile, forniti o proposti per essere forniti, rispettivamente, agli utenti commerciali e agli utenti titolari di siti web aziendali, che hanno il luogo di stabilimento o di residenza nell'Unione e che, tramite i servizi di intermediazione online o i motori di ricerca online, offrono beni o servizi a consumatori nell'Unione..."

⁴ L'articolo 3 del Regolamento 2019/1150, denominato "Termini e condizioni", al paragrafo 1 così dispone: "... I fornitori di servizi di intermediazione online garantiscono che i loro termini e le loro condizioni:

- a) siano redatti in un linguaggio semplice e comprensibile;
- b) siano facilmente reperibili dagli utenti commerciali in tutte le fasi del loro rapporto commerciale con il fornitore di servizi di intermediazione online, anche in fase precontrattuale;
- c) enuncino le ragioni che giustificano le decisioni di sospendere, cessare o limitare in altro modo, in tutto o in parte, la fornitura dei servizi di intermediazione online agli utenti commerciali;
- d) comprendano informazioni su eventuali canali di distribuzione aggiuntivi e potenziali programmi affiliati attraverso i quali i fornitori di servizi di intermediazione online possano commercializzare i prodotti e i servizi offerti dagli utenti commerciali;
- e) contengano informazioni generali sugli effetti dei termini e delle condizioni sulla proprietà e il controllo dei diritti di proprietà intellettuale degli utenti commerciali..."

⁵ L'articolo 4 del Regolamento 2019/1150, denominato "Limitazione, sospensione e cessazione", ai paragrafi 1 e 2 così dispone: "... Un fornitore di servizi di intermediazione online che decida di limitare o sospendere la fornitura dei suoi servizi di intermediazione online a un determinato utente commerciale in relazione a singoli beni o servizi offerti da tale utente commerciale, comunica a quest'ultimo, preventivamente o al momento in cui la limitazione o la sospensione o prende effetto, le motivazioni di tale decisione usando un supporto durevole.

Un fornitore di servizi di intermediazione online che decida di cessare completamente la fornitura dei suoi servizi di intermediazione online a un determinato utente commerciale comunica a quest'ultimo, almeno 30 giorni prima che la cessazione prenda effetto, le motivazioni di tale decisione usando un supporto durevole..."

reclami, basato sui principi di trasparenza e parità di trattamento. Tutto ciò dovrebbe condurre alla risoluzione dei ricorsi in tempi ragionevoli⁶. Inoltre, è fatto obbligo alle piattaforme di pubblicare e di verificare almeno una volta all'anno le informazioni sul funzionamento e sull'efficacia del sistema di gestione dei reclami, in modo tale da agevolare gli utenti commerciali nella comprensione delle questioni che possono sorgere nel contesto della fornitura dei differenti servizi⁷.

Tuttavia, qualora il sistema interno di gestione dei reclami non sia in grado di risolvere una controversia, si richiede alle piattaforme di indicare, nei termini e nelle condizioni di servizio, almeno due mediatori imparziali ed indipendenti⁸.

Infine, spetta alle piattaforme il compito di rendere pubblici i principali parametri che determinano il posizionamento degli utenti commerciali nei risultati di ricerca nonché quello di mantenerli aggiornati⁹. Le piattaforme devono anche rendere

⁶ L'articolo 11 del Regolamento 2019/1150, denominato "Sistema interno di gestione dei reclami", al paragrafo 1 così dispone: "... I fornitori di servizi di intermediazione online prevedono un sistema interno di gestione dei reclami degli utenti commerciali.

Il sistema interno di gestione dei reclami deve essere facilmente accessibile e gratuito per gli utenti commerciali e garantisce che i reclami siano gestiti in un lasso di tempo ragionevole. Il sistema si basa sui principi della trasparenza e della parità di trattamento a parità di situazione, e tratta i reclami in modo proporzionato alla loro importanza e complessità. Permette agli utenti commerciali di presentare reclami direttamente al fornitore in questione in merito alle seguenti questioni:

a) presunta inadempienza, da parte del fornitore, degli obblighi stabiliti dal presente regolamento con conseguenze per l'utente commerciale che presenta un reclamo ("reclamante");

b) problemi tecnologici che si ricollegano direttamente alla fornitura dei servizi di intermediazione online con conseguenze per il reclamante;

c) misure o comportamenti adottati dal fornitore direttamente connessi alla fornitura dei servizi di intermediazione online con conseguenze per il reclamante..."

⁷ L'articolo 11 del Regolamento 2019/1150 al paragrafo 4 così dispone: "... I fornitori di servizi di intermediazione online predispongono informazioni sul funzionamento e l'efficacia del loro sistema interno di gestione dei reclami e le mettono a disposizione del pubblico. Essi verificano quanto meno annualmente le informazioni e le aggiornano, qualora si rendano necessarie modifiche significative..."

⁸ L'articolo 12 del Regolamento 2019/1150, denominato "Mediazione", ai paragrafi 1 e 2 così dispone: "... I fornitori di servizi di intermediazione online indicano nei loro termini e nelle loro condizioni due o più mediatori disposti a impegnarsi nel tentativo di raggiungere un accordo con gli utenti commerciali sulla risoluzione extragiudiziale di controversie che insorgano tra il fornitore e gli utenti commerciali nell'ambito della fornitura dei servizi di intermediazione online in questione, compresi i reclami che non è stato possibile risolvere mediante il sistema interno di gestione dei reclami di cui all'articolo 11.

I fornitori di servizi di intermediazione online possono indicare mediatori che forniscono servizi di mediazione da un luogo al di fuori dell'Unione solo se vi è la certezza che gli utenti commerciali interessati non sono di fatto privati dei benefici delle garanzie giuridiche previste dal diritto dell'Unione o dalla legislazione degli Stati membri per il fatto che i mediatori prestano i loro servizi al di fuori dell'Unione.

I mediatori di cui al paragrafo 1 posseggono i seguenti requisiti:

a) sono imparziali e indipendenti;

b) prestano i servizi di mediazione a prezzi sostenibili dagli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online in questione;

c) sono in grado di fornire servizi di mediazione nella lingua in cui sono redatti i termini e le condizioni che regolano il rapporto contrattuale tra il fornitore di servizi di intermediazione online e gli utenti commerciali in questione;

d) sono facilmente raggiungibili, fisicamente nel luogo di stabilimento o di residenza dell'utente commerciale oppure virtualmente mediante le tecnologie di comunicazione a distanza;

e) sono in grado di fornire servizi di mediazione senza indebito ritardo;

f) hanno una conoscenza sufficiente dei rapporti commerciali tra imprese che consente loro di contribuire efficacemente al tentativo di dirimere le controversie..."

⁹ L'articolo 5 del Regolamento 2019/115, denominato "Posizionamento", ai paragrafi 1 e 2 così dispone: "... I fornitori di servizi di intermediazione online stabiliscono nei loro termini e nelle loro

pubblico ogni trattamento differenziato che riservano ai beni e servizi offerti direttamente o tramite un'impresa sotto il loro controllo¹⁰.

Il Regolamento P2B, che si applica a decorrere dal 12 luglio 2020, rappresenta un provvedimento unico nel suo genere, che garantirà un contesto commerciale

online più equo, prevedibile, sostenibile e sicuro nell'ambito del mercato interno, consentendo alle imprese dell'UE di sfruttare appieno le opportunità dell'economia digitale.

condizioni i principali parametri che determinano il posizionamento e i motivi dell'importanza relativa di tali parametri principali rispetto ad altri parametri.

I fornitori di motori di ricerca online indicano i principali parametri che, individualmente o collettivamente, sono i più significativi per determinare il posizionamento e specificano l'importanza relativa di tali parametri principali fornendo sui loro motori di ricerca online una descrizione facilmente e pubblicamente accessibile, redatta in un linguaggio semplice e comprensibile. Essi tengono aggiornata tale descrizione...".

¹⁰ L'articolo 7 del Regolamento 2019/1150, denominato "Trattamento differenziato", ai paragrafi 1 e 2 così dispone: "... I fornitori di servizi di intermediazione online inseriscono nei loro termini e nelle loro condizioni una descrizione di qualunque trattamento differenziato che riservino o possano riservare ai prodotti o ai servizi offerti ai consumatori attraverso i servizi di intermediazione online dal fornitore di servizi stesso o da utenti commerciali controllati da detto fornitore, da un lato, e ad altri utenti commerciali, dall'altro. Tale descrizione fa riferimento alle principali considerazioni di ordine economico, commerciale o giuridico per tale trattamento differenziato.

I fornitori di motori di ricerca online predispongono una descrizione di qualunque trattamento differenziato che riservino o possano riservare ai prodotti o ai servizi offerti ai consumatori attraverso detti motori di ricerca online dal fornitore stesso di motori di ricerca o da utenti titolari di siti web aziendali controllati da detto fornitore, da un lato, e ad altri utenti titolari di siti web aziendali, dall'altro...".





Roberto A. Jacchia
PARTNER

 r.jacchia@dejalex.com

 +39 02 72554.1

 Via San Paolo 7
20121 - Milano

Marco Stillo
ASSOCIATE

 m.stillo@dejalex.com

 +32 (0)26455670

 Chaussée de La Hulpe 187
1170 - Bruxelles

MILANO

Via San Paolo, 7 · 20121 Milano, Italia
T. +39 02 72554.1 · F. +39 02 72554.400
milan@dejalex.com

ROMA

Via Vincenzo Bellini, 24 · 00198 Roma, Italia
T. +39 06 809154.1 · F. +39 06 809154.44
rome@dejalex.com

BRUXELLES

Chaussée de La Hulpe 187 · 1170 Bruxelles, Belgique
T. +32 (0)26455670 · F. +32 (0)27420138
brussels@dejalex.com

MOSCOW

Ulitsa Bolshaya Ordynka 37/4 · 119017, Moscow, Russia
T. +7 495 792 54 92 · F. +7 495 792 54 93
moscow@dejalex.com