



COMMISSIONE EUROPEA

COMUNICATI STAMPA

Bruxelles, 27 febbraio 2014

La Commissione e gli Stati membri si fanno interpreti delle preoccupazioni dei consumatori verso l'industria delle app

In Europa, la cosiddetta "economia delle app" è in piena espansione. Essa impiega oltre 1 milione di persone e si prevede che raggiunga il valore di 63 miliardi di euro circa nei prossimi 5 anni. Secondo Distimo, piattaforma esterna di analisi delle app (*Distimo app analytics*), l'80% circa del reddito - stimato in oltre 10 miliardi di EUR - di un fornitore è ricavato da acquisti effettuati da consumatori all'interno di un'applicazione, detti comunemente "acquisti in-app" con i quali i consumatori possono accedere a determinati contenuti o elementi. Perché l'economia delle app possa sviluppare le sue potenzialità e continuare a innovare, è necessario che i consumatori abbiano fiducia nei suoi prodotti. Oltre il 50% del mercato UE dei giochi online è costituito oggi da giochi pubblicizzati come "gratuiti" benché essi comportino spesso acquisti in-app, talora costosi. Spesso i consumatori non sanno nemmeno di aver speso del danaro perché le loro carte di credito vengono addebitate in modo predefinito. I bambini sono molto vulnerabili di fronte alla vendita di un gioco che si "scarica gratis" ma con cui non si "gioca gratis". In seguito a denunce provenienti da tutta Europa, la Commissione europea incontra, oggi e domani (27 e 28 febbraio), autorità nazionali responsabili dell'applicazione della legge e grandi aziende tecnologiche per discutere questo problema. All'industria sarà chiesto di trovare una soluzione in un arco di tempo definito e di attuare un'efficace tutela dei consumatori a favore degli utenti delle app.

La vicepresidente Viviane Reding, Commissaria UE per la giustizia, ha dichiarato: *"L'industria europea delle app ha un enorme potenziale per generare crescita e occupazione e per migliorare la nostra vita quotidiana grazie a tecnologie innovative. Affinché il settore possa liberare le sue potenzialità, i consumatori devono aver fiducia nei nuovi prodotti. Ingannare i consumatori è certo una strategia commerciale completamente sbagliata e contraria, tra l'altro, allo spirito delle norme UE sulla tutela dei consumatori. La Commissione europea si attende dall'industria delle app risposte molto concrete alle preoccupazioni espresse dai cittadini e dalle organizzazioni nazionali dei consumatori."*

Neven Mimica, Commissario per la politica dei consumatori, ha affermato: *"I consumatori, e soprattutto i bambini, vanno meglio tutelati contro costi inattesi che si celano negli acquisti in-app. Le autorità nazionali e la Commissione europea stanno discutendo con l'industria il modo migliore per affrontare questo problema che non solo danneggia finanziariamente i consumatori ma che mette anche in gioco la credibilità di questo promettente mercato. Se si trovassero soluzioni concrete in tempi brevi, sarebbe un guadagno per tutti."*

Nella riunione con l'industria, autorità nazionali responsabili dell'applicazione della legge dell'intera UE presenteranno la loro intesa comune sulle modalità di applicazione di adeguate norme a tutela dei consumatori in questo campo. L'iniziativa è guidata dall'ombudsman dei consumatori danese. Vi parteciperanno anche Francia, Regno Unito, Italia, Belgio, Lussemburgo e Lituania, membri della rete *Consumer Protection Cooperation* (CPC) che ha il compito di far rispettare i diritti dei consumatori in tutta la UE.

Le 4 più importanti questioni sollevate dai consumatori e che saranno discusse nella riunione sono:

- i giochi pubblicizzati come "gratuiti" **non devono ingannare i consumatori sui costi reali** in essi celati;
- i giochi **non devono rivolgere ai bambini esortazioni dirette tese a far loro acquistare elementi aggiuntivi** di un gioco né persuadere un adulto ad acquistarli per essi;
- i consumatori vanno adeguatamente informati sulle modalità di pagamento; gli acquisti **non vanno addebitati con impostazioni predefinite** senza un consenso esplicito dei consumatori;
- gli operatori **devono indicare un indirizzo email che permetta ai consumatori di contattarli** in caso di problemi o reclami.

Prossime tappe: le riunioni offrono l'opportunità alla Commissione e alle autorità degli Stati membri di trovare un'intesa comune con l'industria per affrontare le preoccupazioni sorte presso i consumatori. In ogni caso, la Commissione europea continuerà a seguire da vicino la situazione e ad avviare le azioni necessarie insieme alle autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori.

Contesto

Il mercato UE dei giochi e delle app online e mobili è in piena espansione. Si stima che, nel 2011, i consumatori di Regno Unito, Germania, Francia, Italia, Spagna, Paesi Bassi e Belgio abbiano speso 16,5 miliardi di euro per giochi online. Secondo uno studio esterno effettuato da Bitkom (associazione che rappresenta l'industria delle telecomunicazioni e delle TIC in Germania), nella sola Germania, i redditi ricavati da acquisti in-app sono raddoppiati, tra il 2012 e il 2013, a 240 milioni di euro. Più di 1 milione di clienti sono bambini e ragazzi si età compresa tra i 10 e i 19 anni.

Il regolamento UE sulla *cooperazione per la tutela dei consumatori* ((CE) n. 2006/2004) collega le autorità nazionali preposte alla tutela dei consumatori in una rete paneuropea di attuazione della legislazione (*European Enforcement Network*) grazie alla quale un'autorità nazionale di un paese UE può chiedere alla propria omologa di un altro paese UE di intervenire in caso di violazione transfrontaliera di una norma UE di tutela dei consumatori.

La cooperazione è applicabile a norme che tutelano i consumatori in vari campi, come la [direttiva sulle pratiche commerciali sleali](#) o la [direttiva sulle clausole abusive nei contratti](#)

Anche i principi sui giochi online e sugli acquisti in-app, [pubblicati il 30 gennaio 2014](#) dal Garante britannico della concorrenza (*UK Office of Fair Trading*) sono coerenti con questa iniziativa.

Per ulteriori informazioni

La posizione comune delle autorità nazionali che applicano le norme a tutela dei consumatori relativa alla loro tutela negli acquisti in-app per giochi, si trovano qui:

http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/common_position_of_national_authorities_within_the_cpc_en.pdf

Homepage di Viviane Reding, Vicepresidente e Commissaria UE per la Giustizia:

<http://ec.europa.eu/reding>

Viviane Reding su Twitter: [@VivianeRedingEU](https://twitter.com/VivianeRedingEU)

La DG Giustizia su Twitter: [@EU_Justice](https://twitter.com/EU_Justice)

Homepage di Neven Mimica, Commissario UE per la politica dei consumatori:

http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/mimica/index_en.htm

Neven Mimica su Twitter: [@NevenMimicaEU](https://twitter.com/NevenMimicaEU)

La politica dei consumatori della UE su Twitter: [@EU_Consumer](https://twitter.com/EU_Consumer)

Contatti:

[Mina Andreeva](#) (+32 2 299 13 82)

[Natasha Bertaud](#) (+32 2 296 74 56)

[David Hudson](#) (+32 2 296 83 35)

[Madalina Chiriac](#) (+32 2 297 44 13)

Per il pubblico: **Europe Direct** per telefono **00 800 6 7 8 9 10 11** o per [email](#)

ALLEGATO

Partecipanti alle riunioni sulla protezione dei consumatori nelle app per giochi

Commissione Europea

Danish Consumer Ombudsman, Danimarca

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, Francia

Office of Fair Trading, Regno Unito

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, Italia

Direction générale de l'Inspection économique, Service publique fédéral, Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, Belgio

Department, State Consumer Rights Protection Authority della Repubblica di Lituania

Ministère de l'économie, Direction du marché intérieur et de la Consommation, Lussemburgo

Apple

Google

Federazione europea dei software interattivi (*Interactive Software Federation of Europe*).