

Venerdì 22 Novembre 2019

Chi siamo (<https://www.helpconsumatori.it/chi-siamo/>) La redazione (<https://www.helpconsumatori.it/la-redazione/>)

Contatti (<https://www.helpconsumatori.it/contatti/>)

Iscriviti alla newsletter (<https://us2.list-manage.com/subscribe/post?u=20aeb7b36184b00541c1379&id=c5efe7696c>)



L'informazione per i cittadini responsabili

(<https://www.helpconsumatori.it/>)

per Merito

SCOPRI COME ATTIVARLO

Messaggio pubblicitario.

INTESA  SANPAOLO

(<https://www.intesasanpaolo.com/it/persone-e-famiglie/prodotti/prestiti/prestito-onore-per-merito.html>)

Alimentazione **Ambiente** **Casa** **Consumi** **Diritti** **Europa** **Privacy**





Consumatori e rivoluzione digitale

Tech (<https://www.helpconsumatori.it/category/tech/>)

Diritti (<https://www.helpconsumatori.it/category/diritti/>)

Uno, nessuno, centomila, ecco i mille volti del consumatore contemporaneo

La rivoluzione tecnologica e digitale moltiplica la figura del consumatore e pone nuove sfide alla regolazione e alla tutela dei diritti. Lo studio Consumerism 2019 fotografa i cambiamenti in atto in occasione dell'evento sulle Authority organizzato oggi da Consumers' Forum

21 Novembre 2019 di **Sabrina Bergamini**

(<https://www.helpconsumatori.it/author/sabrina/>)

Alimentazione

Ambiente

Casa

Consumi

Diritti

Europa

Privacy



Rubriche



L'editoriale



(<https://www.helpconsumatori.it/category/rubriche/ledito>)
di Antonio Longo



(<https://www.helpconsumatori.it/category/rubriche/energ>)
di Mauro Zanini



(<https://www.helpconsumatori.it/category/rubriche/hc-b>)
di Margherita Caroli



(<https://www.helpconsumatori.it/category/rubriche/banca>)
di Angelo Di Marco



(<https://www.helpconsumatori.it/category/rubriche/tlcdig>)
di Giampaolo Falzone

(<https://www.helpconsumatori.it/category/rubriche/stile-sostenibile/>)

di Marco Fratoddi

Pubblicità


(<https://ilsalvagente.it/>)





(<https://www.intesasanpaolo.com/it/person-e-famiglie/prodotti/prestiti/prestito-onore-per-merito.html>)


(<http://www.auto-doc.it>)


Salute Soldi Tech Tendenze Viaggi


 (https://www.helpconsumatori.it/tech/uno-nessuno-centomila-ecco-i-mille-volti-del-consumatore-contemporaneo/?share=facebook&nb=1)


 (https://www.helpconsumatori.it/tech/uno-nessuno-centomila-ecco-i-mille-volti-del-consumatore-contemporaneo/?share=jetpack-whatsapp&nb=1)

 (https://www.helpconsumatori.it/tech/uno-nessuno-centomila-ecco-i-mille-volti-del-consumatore-contemporaneo/?share=telegram&nb=1)

 (https://www.helpconsumatori.it/tech/uno-nessuno-centomila-ecco-i-mille-volti-del-consumatore-contemporaneo/?share=twitter&nb=1)

 (https://www.helpconsumatori.it/tech/uno-nessuno-centomila-ecco-i-mille-volti-del-consumatore-contemporaneo/?share=linkedin&nb=1)

 (https://www.helpconsumatori.it/tech/uno-nessuno-centomila-ecco-i-mille-volti-del-consumatore-contemporaneo/?share=pinterest&nb=1)

 (https://www.helpconsumatori.it/tech/uno-nessuno-centomila-ecco-i-mille-volti-del-consumatore-contemporaneo/#print)

Il **consumatore**, questo essere dai mille volti. La rivoluzione tecnologica e digitale sta portando grandi cambiamenti nella vita e sui diritti dei cittadini. E la figura del consumatore ne esce molteplice e moltiplicato.

È consumatore offline e online, è portatore di dati personali che sono alla base della *data driven economy* e che solo in apparenza muovono servizi gratuiti, in realtà finanziati dagli stessi dati personali reimpiegati nella pubblicità online. Il consumatore è anche **utente di servizi digitali**. In tutto questo cambiamento, dunque, le due sole dimensioni della tutela dei dati personali e della concorrenza difficilmente potranno sostenere da sole il «peso della rivoluzione digitale».

Alimentazione

Ambiente

Casa

Consumi

Diritti

Europa

Privacy

Q



Ultime notizie

Salute
(https://www.h**Resistenza i****Italia ha il****negativo de****Europa****(https://ww****agli-antibio****il-primato-r****mortalita-ir**Scuola
(https://www.hDiritti
(https://www.h**Giornata sic****scuole, focu****alluvione. S****informati si****comportars****(https://ww****sicurezza-n****focus-sul-ri****alluvione-st****informati-si****comportars**Alimentazione
(https://www.h

(https://www.helpconsumatori.it/tech/uno-nessuno-centomila-ecco-i-mille-volti-del-consumatore-contemporaneo/?share=facebook&nb=1)
agli-antibiotici-
litalia-ha-il-
primato-negativo-
della-mortalita-in-
europa/)

(https://www.helpconsumatori.it/tech/uno-nessuno-centomila-ecco-i-mille-volti-del-consumatore-contemporaneo/?share=facebook&nb=1)
sicurezza-nelle-
scuole-focus-sul-
rischio-alluvione-
studenti-poco-
informati-su-
come-
comportarsi/)

Parliamone

Palermo San Vito lo

Capo Privacy

(https://www.sanvitolocaposhuttle.com)

su Bagaglio a mano,

Privacy & Cookies Policy

Salute Soldi Tech Tendenze Viaggi

Salute Soliti Tech Tendenze Viaggi

Sono solo alcuni degli spunti che arrivano dallo studio

Consumerism 2019 a cura dell'Università Roma Tre, quest'anno sul tema “**Dal codice del consumo al Digital Service Act. Quella dal consumatore al cittadino digitale è vera evoluzione?**”. Lo studio è stato presentato durante l'evento “Il potere delle nuove tecnologie, il ruolo dell'Europa e delle Authority nazionali (<https://www.helpconsumatori.it/agenzia/authority-nuove-tecnologie-ed-europa-giovedi-levento-di-consumers-forum/>)”, organizzato da Consumers' Forum. L'incontro, che analizza il ruolo delle Autorità indipendenti alla luce della rivoluzione tecnologica e del contesto normativo europeo, fa il punto sulla tenuta e sull'efficacia del Codice del Consumo, investito da grandi cambiamenti perché cambia il mondo esterno.



Consumatori digitali

Alimentazione Ambiente Casa Consumi Diritti Europa Privacy
Le mille figure del consumatore, oggi

Salute Soliti Tech Tendenze Viaggi

Antitrust sospende nuova policy di Ryanair e Wizz Air

(<https://www.helpconsumatori.it/secondo-piano/bagaglio-a-mano-antitrust-sospende-nuova-policy-di-ryanair-e-wizz-air/#comment-3183>)

Ciro Elcico su Ricarica da 5 e 10 euro (meno 1),

Altroconsumo segnala Vodafone all'Agcom

(<https://www.helpconsumatori.it/tech/ricarica-da-5-e-10-euro-meno-1-altroconsumo-segnala-vodafone-allagcom/#comment-3182>)

Marco su Phishing 3.0, Confconsumatori: la nuova truffa viaggia via sms e viola i canali ufficiali

(<https://www.helpconsumatori.it/secondo-piano/phishing-3-0-confconsumatori-la-nuova-truffa-viaggia-via-sms-e-viola-i-canali-ufficiali/#comment-3181>)

Riccardo Cocco su Prezzi hotel, dove prenotare



Salute Soldi Tech Tendenze Viaggi

I cambiamenti tecnologici e la tecno-economia modificano il diritto dei consumatori e aggiungono nuovi aspetti alla figura del consumatore, si legge nell'introduzione dello studio, firmata da Fabio Bassan, Maddalena Rabitti e Liliana Rossi Carleo, che spiega in quale cornice si muova la regolazione e la figura stessa del consumatore.

«Il diritto del consumo – si legge nel Rapporto – non si identifica oggi certamente con il diritto del consumatore, specie se si accoglie l'accezione ristretta del termine consumatore che è ormai evidentemente sempre più in crisi e che trova l'ultimo baluardo solo a livello europeo, specialmente per effetto di alcune pronunce della Corte di Giustizia. **Il consumatore viaggiatore, il consumatore risparmiatore, assicurato, investitore**, solo per citare alcune possibili varianti che nascono dalle finalità di tutela particolari in relazione alla natura dell'attività esercitata sono comunque figure la cui disciplina è data dall'incidenza della regola settoriale sul minimo comune denominatore che è rappresentato dal Codice del consumo».

La stessa nozione di consumatore non è univoca. C'è **un consumatore “concreto”** secondo una prima nozione che guarda soprattutto al suo ruolo nel contratto e serve a delimitare l'ambito di applicazione delle norme. E c'è una **figura più astratta di consumatore**, che serve a indicare gli obiettivi dell'azione legislativa. C'è poi la figura dell'**utente di servizi digitali**, che certamente aggiunge una dimensione in più, nuove realtà e sfide.

l'albergo? La giungla delle tariffe e il prezzo impossibile da capire (<https://www.helpconsumatori.it/viaggi/prezzi-hotel-dove-prenotare-lalbergo-la-giungla-delle-tariffe-e-il-prezzo-impossibile-da-capire/#comment-3180>)

Lele su Noleggio con conducente, l'Antitrust chiede di eliminare le restrizioni e di riformare la mobilità non di linea (<https://www.helpconsumatori.it/viaggi/trasporti/noleggio-con-conducente-lantitrust-chiede-di-eliminare-le-restrizioni-e-di-riformare-la-mobilita-non-di-linea/#comment-3179>)

Archivi

Seleziona il mese ▼

Alimentazione

Ambiente

Casa

Consumi

Diritti

Europa

Privacy

Q





Servizi digitali

Consumatore utente dei servizi digitali

Sulla contrapposizione teorica esistente finora, quella dell'immagine del consumatore quale *homo oeconomicus* che opera una scelta razionale opposta a quella del consumatore che invece segue anche comportamenti irrazionali, si inserisce **l'impatto dei Big Data e delle nuove tecnologie**, “che rendono rilevanti le rilevazioni statistiche grazie all'enorme quantità di dati su cui operare”.

Salute Soldi Tech Tendenze Viaggi

“

«Il consumatore non è considerato, in questo caso, dal punto di vista dei fattori psicologici che determinano il suo comportamento, né dal punto di vista delle norme che dovrebbero guidarlo, ma viene semplicemente concepito come un soggetto il cui comportamento è prevedibile».

Una prospettiva non autosufficiente, ma che aggiunge altre realtà e sfide. Ci sono infatti le dimensioni del consumatore online e offline, l'economia fondata sui dati personali e dunque il grande tema della **gestione e della protezione dei dati personali**.

Alimentazione

Ambiente

Casa

Consumi

Diritti

Europa

Privacy

Q



Salute Soldi Tech Tendenze Viaggi

Privacy & Cookies Policy

Salute Soldi Tech Tendenze Viaggi

“

Come si legge in Consumerism 2019, «si è visto nei Rapporti precedenti che **il consumatore è occasionalmente professionista (sharing economy) è un consumatore social, è un soggetto che vive nella data economy** e che non può trovare la propria esclusiva tutela, nel pur fondamentale Regolamento GDPR. La protezione del dato personale non è garantita dal mero consenso negoziale ma da un'azione concorrente di *accountability* e educazione del consumatore che rende in questa fase particolarmente importante e delicata l'attività del Garante Privacy».

Internet delle Cose, Facebook e quant'altro vengono di conseguenza. E pongono altre sfide.

«Qui si apre – prosegue Consumerism – la questione dell'*Internet of Things* e ad esempio degli assistenti personalizzati come *Alexa* che possono registrare conversazioni e assumere dati da questi. Ancora, *Cambridge Analytica*, che ha raccolto dati sviluppando un sistema di targeting pubblicitario. E ancora, *Google Home*, un ulteriore esempio di come i dati che condivisi con Facebook siano

Alimentazione

Ambiente

Casa

Comporti

Diritti

Europa

Privacy



Salute Soldi Tecn Tendenze Viaggi

stati a loro volta a lungo condivisi con questa società terza, per finalità commerciali sconosciute agli utenti. Il problema si pone poi in termini ancora più drammatici con l'IA: **la complessità o opacità dell'algoritmo** può tradursi in una sostanziale non comprensibilità delle scelte. **L'assenza dell'interazione in questo senso si traduce in una soggezione dell'utente alla macchina**, che in qualche misura il legislatore deve contrastare».

E se la realtà è questa, se la regolazione andrà aggiornata e si discute di come farlo, concorrenza e tutela dei dati personali difficilmente potranno sostenere da soli il «peso della rivoluzione digitale».

Scrivi per noi



Sabrina Bergamini

Giornalista professionista. Responsabile di redazione. Romana. Sono arrivata a Help Consumatori nel 2006 e da allora mi occupo soprattutto di consumi e consumatori, temi sociali e ambientali, minori, salute e privacy. Mi appassionano soprattutto i diritti e i diritti umani, il sociale e tutti quei temi che spesso finiscono a fondo pagina. Alla ricerca di una strada personale nel magico mondo del giornalismo ho collaborato come freelance con Reset DOC, La Nuova Ecologia, Il Riformista, IMGPress. Sono laureata con lode in Scienze della Comunicazione alla Sapienza con una tesi sul confronto di quattro quotidiani italiani durante la guerra del Kosovo e ho proseguito gli studi con un master su Immigrati e Rifugiati. Le cause perse sono il mio forte. Ho un libro nel cassetto che prima o poi finirò di scrivere. Hobby: narrativa contemporanea, fotografia, passeggiate al mare. Cucino poco ma buono.

Alimentazione

Ambiente

Casa

Consumi

Diritti

Europa

Privacy

Q



Privacy & Cookies Policy

Salute **Saldi** Tech Tendenze Viaggi
 Ultimi articoli (https://www.helpconsumatori.it/author/sabrina/)



(https://www.he
 agli-antibiotici-
 litalia-ha-il-
 primato-
 negativo-della-
 mortalita-in-
 europa/)

2019.11.22

Resistenza agli
 antibiotici, l'Italia
 ha il primato
 negativo della
 mortalità in Europa
 (https://www.helpcc
 agli-antibiotici-
 litalia-ha-il-
 primato-negativo-
 della-mortalita-in-
 europa/)



(https://www.hel
 sicurezza-nelle-
 scuole-focus-
 sul-rischio-
 alluvione-
 studenti-poco-
 informati-su-
 come-
 comportarsi/)

2019.11.22

Giornata sicurezza
 nelle scuole, focus
 sul rischio
 alluvione. Studenti
 poco informati su
 come comportarsi
 (https://www.helpcc
 sicurezza-nelle-
 scuole-focus-sul-
 rischio-alluvione-
 studenti-poco-
 informati-su-come-
 comportarsi/)



(https://www.he
 contratti-di-
 energia-negati-
 ai-cittadini-
 morosi-con-
 banche-e-
 finanziarie/)

2019.11.21

Federconsumatori:
 contratti di energia
 negati ai cittadini
 morosi con banche
 e finanziarie
 (https://www.helpcc
 contratti-di-
 energia-negati-ai-
 cittadini-morosi-
 con-banche-e-
 finanziarie/)



(https://www.he
 la-caccia-ai-
 regali-di-natale-
 e-unesperienza-
 digitale-che-
 non-dimentica-
 i-sensi-e-il-
 business/)

2019.11.21

Shopping, la caccia
 ai regali di Natale è
 un'esperienza
 digitale che non
 dimentica i sensi (e
 il business)
 (https://www.helpcc
 la-caccia-ai-regali-
 di-natale-e-
 unesperienza-
 digitale-che-non-
 dimentica-i-sensi-e-
 il-business/)

Precedente

Consumi alimentari, come evolve la tavola degli italiani
 (https://www.helpconsumatori.it/alimentazione/consumi-
 alimentari-come-evolve-la-tavola-degli-italiani/)

Successivo

**Confconsumatori Parma, vittoria su operatore di
 telefonia. Restituiti 3mila euro**
 (https://www.helpconsumatori.it/diritti/confconsumatori-
 parma-vittoria-su-operatore-di-telefonia-restituiti-3mila-
 euro/)

Alimentazione

Ambiente

Casa

Consumi

Diritti
 euro/)

Europa

Privacy

Q



Salute **Soldi** **Tech** **Tendenze** **Viaggi**

Ti potrebbe interessare...

(<https://www.helpconsumatori.it/salute/resistenza-agli-antibiotici-litalia-ha-il-primato-negativo-della-mortalita-in-europa/>)
 (<https://www.helpconsumatori.it/scuola/giornata-sicurezza-nelle-scuole-focus-sul-rischio-alluvione-studenti-poco-informati-su-come-comportarsi/>)
 (<https://www.helpconsumatori.it/agenzia/spesa-senza-sprechi-con-myfoody-in-6-mesi-salvati-250-000-prodotti-in-scadenza/>)

SALUTE

(<https://www.helpconsumatori.it/category/salute/>)

SCUOLA

(<https://www.helpconsumatori.it/category/scuola/>)

ALIMENTAZIONE

(<https://www.helpconsumatori.it/category/alimentazione/>)

DIRITTI

(<https://www.helpconsumatori.it/category/diritti/>)

Resistenza agli antibiotici, l'Italia ha il primato negativo della mortalità in Europa

(<https://www.helpconsumatori.it/salute/resistenza-agli-antibiotici-litalia-ha-il-primato-negativo-della-mortalita-in-europa/>)

Giornata sicurezza nelle scuole, focus sul rischio alluvione.

(<https://www.helpconsumatori.it/scuola/giornata-sicurezza-nelle-scuole-focus-sul-rischio-alluvione-studenti-poco-informati-su-come-comportarsi/>)

Spesa senza sprechi con

Myfoody, in 6 mesi salvati

250.000 prodotti in scadenza

(<https://www.helpconsumatori.it/agenzia/spesa-senza-sprechi-con-myfoody-in-6-mesi-salvati-250-000-prodotti-in-scadenza/>)

senza sprechi con myfoody in 6 mesi salvati

Scrivi qui il tuo commento...

Mortalità in Europa/)

22 Novembre 2019 di

Sabrina Bergamini

(<https://www.helpconsumatori.it/author/sabrina/>)

rischio-alluvione-studenti-poco-informati-su-come

comportarsi/)

22 Novembre 2019 di

Sabrina Bergamini

(<https://www.helpconsumatori.it/author/sabrina/>)

22 Novembre 2019 di

Elena Leoparco

(<https://www.helpconsumatori.it/author/elena/>)

Alimentazione

Ambiente

Casa

Consumi

Diritti

Europa

Privacy

Q



Privacy & Cookies Policy

La rivista



Help Consumatori è la prima e unica agenzia quotidiana d'informazione sui diritti dei cittadini-consumatori e sull'associazionismo organizzato che li tutela.

Leggi la presentazione completa (<https://www.helpconsumatori.it/chi-siamo/>)

Redazione

via Cesare Baronio n. 50, 00179, Roma.

redazione@helpconsumatori.it (<mailto:redazione@helpconsumatori.it>)

0684240304 ("tel:0684240304")

Tag cloud

#Estate2018 (27) #adv (12) #eu60 (11) #cosedanoncredere (7) #fertilityday (3) #divanodemergenza (3)
#HCgoestoAthens (2) #cambiamoagricoltura (2) #carbonaraday (2) #60rome (2) #forumpa2018 (1) #capodanno2018 (1)
#HCestate (1) #buttaibotti (1) #amamiebasta (1) #allarmenatura (1) #aleppoday (1) #afterblackfriday (1)
#faidafiltro (1) #ConsumerDay18 (1)

Parliamone anche su... (<https://www.facebook.com/Help-Consumatori-167579503275535/>)

Salute Soldi Tech Tendenze Viaggi



Help Consumatori
2952 "Mi piace"

Mi piace

CONSUMATORI

Condividi

Di' che ti piace prima di tutti i tuoi amici



Help Consumatori

18 ore fa

Conoscete l'App [Myfoody](#) ?

A noi sembra un'idea furbissima per ridurre
gli sprechi alimentari e risparmiare.

Leggete qui



Consumer Tweet

Alimentazione

Ambiente

Casa

Consumi

Diritti

Europa

Privacy



Privacy & Cookies Policy

[Salute](#) [Soldi](#) [Tech](#) [Tendenze](#) [Viaggi](#)Tweet di [@HelpConsumatori](#)**Help Consumatori**

@HelpConsumatori

Spesa senza sprechi con Myfoody, in 6 mesi
salvati 250.000 prodotti in scadenza

helpconsumatori.it/agenzia/spesa-... di

[@helpconsumatori](#)



17h

[Incorpora](#)[Visualizza su Twitter](#)

Alimentazione

(https://www.helpconsumatori.it/category/alimentazione/sicurezza_alimentare/)

Ambiente

(<https://www.helpconsumatori.it/category/ambiente/>)

Alimentazione**Ambiente****Casa****Consumi****Diritti****Europa****Privacy**

Casa (<https://www.helpconsumatori.it/category/casa/>)

[Salute](#) [Soldi](#) [Tech](#) [Tendenze](#) [Viaggi](#)

Salute Soldi Tech Tendenze Viaggi

Consumi

(<https://www.helpconsumatori.it/category/acquisti/consumi/>)

Diritti (<https://www.helpconsumatori.it/category/diritti/>)

Europa (<https://www.helpconsumatori.it/category/news-dalleuropa/europa/>)

Privacy

(<https://www.helpconsumatori.it/category/diritti/privacy/>)

Salute (<https://www.helpconsumatori.it/category/salute/>)

Soldi (<https://www.helpconsumatori.it/category/soldi/>)

Tech (<https://www.helpconsumatori.it/category/tech/>)

Tendenze

(<https://www.helpconsumatori.it/category/tendenze/>)

Viaggi (<https://www.helpconsumatori.it/category/viaggi/>)

Copyright @ 2019 Helpconsumatori | Consumedia s.c. a r.l. | Partita Iva n. 08759041000 | Powered by Saperenetwork / Hub48

