



Tavola rotonda del 13 marzo 2025

I consumatori messi a nudo:

Opportunità e rischi della personalizzazione attraverso la tecnologia

Grazie alla personalizzazione, i sistemi di ottimizzazione e di raccomandazione possono offrire innegabili vantaggi ai consumatori. Tuttavia, queste tecnologie comportano anche dei rischi. Se l'attuale quadro normativo non è sufficiente, è essenziale considerare degli aggiustamenti per evitare danni futuri.

I rischi principali consistono nella perdita di controllo da parte dei consumatori, dovuta a uno squilibrio di conoscenze e di potere, e in una loro maggiore vulnerabilità agli ambienti algoritmici. Questioni che diventano particolarmente delicate quando riguardano servizi essenziali come la salute, l'alloggio, l'elettricità, il riscaldamento, l'istruzione e così via.

In Svizzera, la maggior parte dei testi giuridici sui diritti dei consumatori si ispira all'agenda politica europea, a sua volta frutto della celebre dichiarazione del presidente USA Kennedy del 15 marzo 1962. Testi che sono stati redatti nel contesto di un'economia industrializzata, radicalmente diversa dall'economia odierna. Sono ancora adeguati ai rischi e alle sfide che i consumatori devono affrontare nell'era digitale?

In occasione della Giornata mondiale dei diritti dei consumatori 2025, la Commissione federale del consumo organizza una tavola rotonda sulla personalizzazione dei beni e dei servizi in un contesto tecnologico. L'obiettivo è esaminare gli effetti sui consumatori dell'uso delle nuove tecnologie e dei modelli commerciali emergenti, in particolare quelli basati sull'economia dei dati.

Programma

14.00 *Benvenuto*

14.05 *Parte I: Breve panoramica sulla personalizzazione attraverso la tecnologia*

Svenja Hippel, Univ. Bonn:	I limiti delle offerte personalizzate
Lucie Lechardoy, Open Evidence:	La personalizzazione manipolata illustrata da uno studio della Commissione europea

14.40 *Parte II: Le diverse prospettive*

Jean Busché, FRC:	Il punto di vista delle organizzazioni dei consumatori
Pascal Meyer, Qoqa:	Il punto di vista delle aziende
Marylou Le Roy, Univ. Nice-Côte d'Azur:	Il punto di vista del diritto europeo
Stefan Meierhans, Regolatore dei prezzi:	Il monitoraggio dei prezzi
Philippe Barman, SECO:	La lotta alla concorrenza sleale

15.40 *Discussione*

15.55 *Osservazioni conclusive*

Come seguire la discussione?

In presenza: Käfigturm, Marktgasse 67, Berne. Pre-registrazione qui:
<https://infomaniak.events/group/0355a32d-a16a-406b-a29c-8dc3f282126e>



Online: <https://unil.zoom.us/meeting/register/u4Ssa4j6RhahowlyRwehAA>

Contatti e informazioni

Prof. Anne-Christine Fornage,
Presidente della Commissione federale del consumo
anne-christine.fornage@unil.ch