



**Protezione dei dati e commercio elettronico:  
Strumento di attuazione e proposte presentate dall'Incaricato federale della  
protezione dei dati**

Il commercio elettronico – e-commerce – permette lo scambio di merci e di servizi a livello mondiale. Le prospettive di questa nuova forma di commercio sono veramente interessanti. Per il 2002 gli analisti si attendono cifre d'affari per un valore che dovrebbe ammontare a 500 miliardi di dollari. Anche se i problemi tecnici sembrano risolvibili, nei confronti del commercio elettronico si nutre una certa sfiducia, soprattutto in materia di sicurezza giuridica.

Il mondo del commercio tradizionale obbedisce ormai da tempo a regole che, per il semplice fatto di esistere, garantiscono a tutti i partecipanti una certa trasparenza e soprattutto la sicurezza giuridica. Questi diritti infondono sicurezza e questa suscita un senso di fiducia. La fiducia si basa quindi su regole del gioco ben definite. Ma su quale cultura giuridica si fonda il commercio effettuato su rete? Per garantire che non vengano utilizzati abusivamente dati sulla rete e che le controversie giuridiche possano essere risolte con la stessa efficacia delle transazioni commerciali tradizionali, occorre assolutamente procedere a un disciplinamento giuridico e tecnico.

Le transazioni commerciali nel mondo reale vengono effettuate da clienti con un profilo relativamente indefinito. Nessuno vorrebbe compilare un questionario ogni volta che si reca in un grande magazzino. Normalmente la registrazione e la trasmissione di dati si limitano a una cerchia abbastanza definita di persone e a un ambito locale. Il commercio elettronico, invece, si basa completamente sui dati. Ogni acquisto consente di trarre determinate conclusioni sull'acquirente, sui suoi bisogni e sulla sua situazione finanziaria. Per tali motivi la protezione dei dati assume un'importanza fondamentale.

**Al fine di proteggere i dati personali e quindi di rafforzare la fiducia degli utilizzatori nel commercio elettronico, l'Incaricato federale della protezione dei dati presenta tutta una serie di strumenti di attuazione e di proposte di concretizzazione per consentire alle imprese di perseguire una politica di trattamento dei dati orientata alle esigenze dei clienti, trasparente e conforme alla legislazione.**



## **Esigenze minime in materia di protezione della sfera privata nell'ambito del commercio elettronico**

- Le disposizioni relative alla protezione della sfera privata contenute nella legge sulla protezione dei dati (LPD) possono rafforzare la fiducia degli utilizzatori nell'offerta di servizi del commercio elettronico.
- La legge svizzera sulla protezione dei dati prevede soluzioni flessibili per il trattamento dei dati personali da parte di persone private (art. 4 e 13 LPD) ed è redatta in modo neutrale dal profilo tecnologico. Di conseguenza, una modifica di legge non è necessaria a breve termine.
- Le sole disposizioni di legge non sono tuttavia sufficienti per proteggere la sfera privata di coloro che praticano il commercio elettronico. In particolare, gli utilizzatori devono essere informati in merito ai rischi e sensibilizzati alla questione .
- A medio termine la sensibilizzazione avverrà mediante misure di perfezionamento degli utilizzatori.
- Per rafforzare la fiducia degli utilizzatori nel commercio elettronico, i fornitori di servizi devono (come del resto è previsto anche dalla LPD) trattare in modo trasparente i dati dei clienti. Occorre che essi dicano chiaramente a questi ultimi quali dati personali essi desiderano utilizzare e a quale scopo. Se i dati personali oggetto di un rapporto contrattuale vengono utilizzati per altri scopi (p. es. marketing, pubblicità), gli utilizzatori dovrebbero avere diverse possibilità di scelta.
- Tecnologie quali i procedimenti crittografici, procedure di autenticazione e altre tecnologie rispettose della protezione dei dati, come ad esempio l'impiego di attrezzature per garantire l'anonimato, sono adatte alla sicurezza dei dati. Esse dovrebbero essere utilizzate nell'ambito del commercio elettronico e messe a disposizione degli utilizzatori.
- Infine, la protezione della sfera privata, e in particolare il trattamento trasparente dei dati, consente di rafforzare la fiducia degli utilizzatori nel commercio elettronico: le imprese svizzere potrebbero senza dubbio avvalersi di ciò come di un vantaggio concorrenziale.



## Elementi chiave per lo sviluppo del commercio elettronico

- Il commercio elettronico è un "one-to-one-business": ciò significa che esso si basa esclusivamente sui contatti personali. Per questo motivo il consumatore reagirà in modo prudente se viene sommerso da un'ondata di pubblicità e di informazioni senza l'adozione di misure in grado di guadagnare la sua fiducia. Numerose imprese stanno già creando banche di dati personali allo scopo di personalizzare la loro offerta. Di conseguenza, se manca la relativa informazione, la fiducia dei consumatori viene ulteriormente indebolita.
- Le autorità svolgono un ruolo fondamentale nel definire "l'ambito" entro il quale il commercio elettronico deve aver luogo. A tale proposito occorre rilevare che la protezione della sfera privata va collocata in cima alla lista delle priorità.
- Se si intende garantire un successo a lungo termine del commercio elettronico deve essere risolto in modo soddisfacente il problema della "sfera privata", affinché il mercato venga stabilizzato. In questo senso è essenziale sapere presso quale foro è possibile fare valere i propri diritti. Negli Stati Uniti fa stato, in caso di controversie, quello del domicilio del fornitore. Tuttavia si dovrebbe applicare il diritto vigente nel luogo di domicilio del consumatore: soltanto in questo modo, in futuro, il consumatore aumenterà la propria fiducia nell'offerta di servizi del commercio elettronico.

A livello internazionale occorre mettere l'accento sui seguenti temi:

- Le misure in grado di infondere fiducia (in particolare la protezione della sfera privata) devono essere attuate in modo efficace.
- La sintesi tra regolamentazioni statali, regole di comportamento e soluzioni tecnologiche, come la segnatura digitale e le cosiddette privacy enhancing technologies (PET), devono essere interoperative e venire riconosciute a livello internazionale.
- L'OCSE dovrebbe contribuire, nell'ambito del dialogo con tutte le parti in causa (economia, autorità, consumatori e altre organizzazioni internazionali), alla concretizzazione dei punti summenzionati.

In Svizzera l'accento va posto sui seguenti punti:

- I rappresentanti svizzeri in seno alle commissioni internazionali continuano a sostenere le misure intese a rafforzare la fiducia dei consumatori nel commercio elettronico.
- Per quanto riguarda la scelta tra i regolamenti statali e le regole di comportamento, è senz'altro auspicabile che si effettui una sintesi di entrambi i modelli. Tuttavia, le regole di comportamento devono proteggere il consumatore almeno con la stessa efficacia delle regolamentazioni statali. Se invece le regole di comportamento non dovessero raggiungere il grado di efficacia richiesto, sarebbero indispensabili adeguate regolamentazioni statali per proteggere il consumatore.
- Il piano d'azione relativo al commercio elettronico, già esistente in Svizzera, deve essere realizzato rapidamente. In particolare hanno la priorità alcune misure inte-



se a rafforzare la fiducia (formazione, informazione, protezione della sfera privata) nell'opinione pubblica.

### **Strutturazione di un sito Web conforme alla protezione dei dati e relativi vantaggi**

Raccomandiamo alle persone che gestiscono un sito Web di praticare una politica favorevole alla protezione della personalità, al fine di soddisfare, da un lato, le esigenze legali (trasparenza, informazione, possibilità di scelta, sicurezza, permessi) e di guadagnare, dall'altro, la fiducia dei clienti attuali e dei futuri utilizzatori.

In particolare occorrerebbe prendere le seguenti misure:

- Collocare in modo ben visibile le informazioni relative alla legislazione in materia di protezione dei dati a cui è soggetta l'offerta in questione. Spiegare inoltre in un linguaggio semplice e chiaro il metodo di protezione dei dati applicato nel sito Web, precisando segnatamente quali dati vengono rilevati o utilizzati e a quale scopo.
- Accordare all'utilizzatore il diritto di limitare l'uso che viene fatto dei dati che lo riguardano (p. es. realizzare profili di consumo) e la loro trasmissione (p. es. a scopo pubblicitario).
- Prendere misure di sicurezza adeguate, in funzione dell'obiettivo a cui devono servire i dati, per quanto riguarda la loro esattezza, la loro completezza e la loro attualità (p. es. metodi di codificazione e di autenticazione).
- Infine riferirsi al modo di fare valere i propri diritti.

Determinati trattamenti di dati degli utilizzatori di Internet possono contravvenire alle disposizioni in materia di protezione dei dati.

Per tale motivo si dovrebbe in particolare evitare di rilevare dati personali, di trasmetterli o di renderli accessibili a terzi all'insaputa degli utilizzatori.

### **Indicazioni per compilare una dichiarazione sul trattamento dei dati per i servizi di Internet**

La dichiarazione sul trattamento dei dati dovrebbe informare gli utilizzatori di un sito Web sui metodi praticati dai fornitori di servizi per proteggere la sfera privata. Si tratta di un passo essenziale al fine di guadagnare la fiducia degli utilizzatori. La condizione è che tale dichiarazione abbia la precisione richiesta: soltanto in questo modo l'utilizzatore è in grado di decidere liberamente se e come vuole che i suoi dati personali vengano trattati.

Raccomandiamo alle imprese svizzere che offrono servizi su Internet di praticare una politica trasparente di trattamento dei dati, di dotarsi di tale dichiarazione e di inserirla nel loro sito Web.



Tuttavia, prima di redigere questa dichiarazione sul trattamento dei dati, occorre esaminare i bisogni dell'impresa, analizzare i metodi di protezione dei dati ed emanare direttive chiare in merito all'utilizzazione dei dati personali. La dichiarazione sul trattamento dei dati deve ovviamente concordare con la legge sulla protezione dei dati e con il trattamento effettivamente riservato ai dati stessi.

Suggeriamo di redigere la dichiarazione sul trattamento dei dati soltanto dopo aver risposto almeno alle domande seguenti:

- Come e da chi (fonti interne, esterne) vengono raccolti i dati personali?
- A quale scopo vengono raccolti i dati personali?
- A quale scopo vengono utilizzati?
- Chi è responsabile di controllarli?
- Come e dove vengono registrati i dati personali?
- A quale scopo i dati personali vengono scambiati con terzi?
- Esistono già direttive o prescrizioni relative alla raccolta, al trattamento e alla trasmissione di questi dati?
- È già possibile avere accesso ai dati e farli rettificare?

La dichiarazione dovrebbe informare gli utilizzatori almeno sui punti seguenti:

- Le disposizioni giuridiche a cui è soggetto il metodo di trattamento dei dati utilizzato dal fornitore.
- I dati personali raccolti e lo scopo di tale raccolta.
- I dati trasmessi a terzi e lo scopo del loro trasferimento.
- Le possibilità di scelta offerte all'utilizzatore circa il trattamento dei suoi dati.
- I diritti dell'utilizzatore (in particolare il diritto d'accesso ai dati e il diritto di rettifica).
- Il servizio che risponde alle domande concernenti il trattamento dei dati personali.
- Le misure prese per garantire la sicurezza dei dati personali.

Infine la dichiarazione deve figurare nel sito Web in modo da essere facilmente accessibile per l'utilizzatore.



## **Efficacia della protezione della sfera privata grazie ai modelli di autoregolamentazione**

Il principale criterio che permette di valutare le regole di comportamento volte a proteggere la sfera privata è la loro applicabilità. Nella valutazione dell'applicabilità svolgono un ruolo essenziale la percentuale dei membri di un'associazione che rispettano queste regole e le sanzioni in cui incorrono in caso di trasgressione. È inoltre necessario che queste regole di comportamento siano trasparenti: ciò significa che devono essere redatte in un linguaggio semplice e comprensibile a tutti.

Il rispetto delle regole di comportamento dovrebbe costituire un presupposto indispensabile per poter entrare nell'associazione economica che le emana. Il rispetto di tali regole dovrebbe essere verificato mediante controlli esterni, mentre la loro trasgressione dovrebbe essere passibile di sanzioni. Infine è molto importante che le persone in questione non siano abbandonate a se stesse, ma sappiano a chi rivolgersi per ottenere aiuto e sostegno. A parte ciò, le regole di comportamento in materia di protezione dei dati devono essere basate almeno sui principi seguenti:

- Le persone interessate hanno diritto a un'informazione chiara sul genere dei dati raccolti, sugli obiettivi previsti dalla loro utilizzazione, sui destinatari e sulle possibilità di scelta per limitarne l'utilizzazione e la trasmissione.
- Occorre garantire alle persone interessate il diritto di accesso ai dati e il diritto di rettifica degli stessi nonché l'attuazione di misure che garantiscano la sicurezza del loro trattamento.
- Deve esistere una possibilità di ricorso presso un'istanza indipendente.

## **Criteri che garantiscono la protezione della sfera privata mediante regole di comportamento**

Le regole di comportamento possono senz'altro servire a creare un clima di fiducia. Rispetto alle disposizioni legali, tuttavia, esse non costituiscono una soluzione alternativa, ma piuttosto un complemento.

Occorre fare in modo che le regole di comportamento contengano almeno i seguenti elementi:

- Informazione chiara e comprensibile, in particolare sul modo di trattare i dati personali.
- Fondamentale diritto di scelta del trattamento dei dati che lo riguardano messo a disposizione dell'utilizzatore.
- Meccanismi effettivi di applicazione del diritto.
- Creazione di criteri unitari che permettano il riconoscimento di regole di comportamento (criteri internazionali).
- Indispensabile coinvolgimento sia delle autorità che dell'economia privata nel processo di riconoscimento di tali regole.

Per quanto concerne il contenuto, si tratta di dare informazioni relative al trattamento e alla fornitura di dati, al risarcimento e alla giurisdizione in caso di controversia.

Stato: marzo 2012