

**LE SFIDE  
PER UNA *SHARING ECONOMY*  
SOSTENIBILE**

Un dialogo tra Italia e Francia

a cura di  
Chiara Abatangelo e Giovanna Marchetti



# Indice

Introduzione.....	p.	9
Capitolo 1		
Il consumo 'access-based' quale fattore di successo per una <i>sharing economy</i> sostenibile ..... »		11
di Chiara Abatangelo		
1.1. La <i>sharing economy</i> quale modello imprenditoriale basato sul paradigma dell'accesso ai beni. .... »		11
1.2. Dal concetto di utilità a quello di capacità del bene: riflessi sulle forme di appartenenza ..... »		14
1.3. Il luogo dello scambio nel mercato <i>sharing</i> : ruolo della piattaforma e conseguente configurazione dell'accesso al bene. .... »		20
1.4. La <i>sharing economy</i> quale modello imprenditoriale 'community-based'. Riflessi sulla configurazione dell'accesso al bene. .... »		25
1.5. Conclusioni. Le caratteristiche dell'accesso al bene in ambiente <i>sharing</i> : dalla condivisione alla 'digito-condivisione'. .... »		29
Capitolo 2		
Ruolo e responsabilità delle piattaforme nell'economia della condivisione in funzione della sostenibilità ..... »		31
di Giovanna Marchetti		
2.1. L'economia della condivisione in funzione della sostenibilità economica, ambientale e sociale..... »		31
2.2. La sostenibilità giuridica delle piattaforme di <i>sharing economy</i> : alle origini del problema. .... »		36
2.3. Il ruolo delle piattaforme nell'economia della condivisione autentica ed estraneità ad essa delle relazioni <i>peer to peer</i> fittizie. .... »		38
2.4. I criteri utili per distinguere le relazioni <i>peer to peer</i> autentiche e fittizie. I casi <i>Uber Spain</i> e <i>Airbnb Ireland</i> . .... »		44
2.5. Conseguenze in tema di disciplina applicabile nei due modelli. Il problema della responsabilità del gestore della piattaforma per l'inadempimento e per gli illeciti commessi in rete dagli utenti. .... »		49
Capitolo 3		
<i>Sharing economy</i> e diritto dell'impresa e del mercato: una convivenza difficile. »		57
di Maurizio Bianchini		
3.1. Introduzione. .... »		57
3.2. La questione affrontata: la <i>Sharing Economy</i> , intesa come modello diverso, e per taluni aspetti alternativo, a quello tradizionale, è davvero suscettibile di dare luogo a regole diverse da quelle comunemente applicabili ai rapporti di mercato? ..... »		64

3.3. (segue) La nozione d'impresa e la sua applicabilità alle piattaforme informatiche della <i>Sharing Economy</i> , alla luce delle funzioni del level <i>playing field</i> regolamentare che innerva la disciplina del mercato. .... »	68
3.4. (segue) Il sistema di qualificazione dei <i>market agent</i> a seconda della funzione socio-economica tipica svolta sul mercato rilevante in relazione all'operazione economica di volta in volta presa in considerazione: l'alternativa, <i>de jure condito</i> , tra il ruolo di <i>consumatore</i> e il ruolo di professionista e l'avvento del <i>prosumer</i> . .... »	80
3.5. Oltre la <i>Sharing Economy</i> (una riflessione finale e non già una conclusione) ..... »	88

## Capitolo 4

<i>Sharing economy</i> e parametri di valutazione per un corretto approccio all'apparato rimediabile ..... » di <i>Elisa de Belvis</i>	91
4.1. Premessa. .... »	91
4.2. Il fenomeno: cenni sulla <i>sharing economy</i> . .... »	92
4.3. Il tema: l'aspetto rimediabile. .... »	95
4.4. (Segue): i rimedi contrattuali. .... »	96
4.5. (Segue): riflessioni intorno al metodo di indagine. .... »	98
4.6. Il caso paradigmatico: l'infodemia. .... »	104
4.7. Conclusioni. .... »	108
Bibliografia ..... »	111

## Capitolo 5

Il metodo del giurista italiano e francese: un confronto ..... » di <i>Laurence Klesta Chabaud</i>	113
Introduzione. .... »	113
I. Alcuni fattori storici di distacco fra i metodi italiano e francese. .... »	115
I.1. Il diritto francese come diritto applicato. .... »	115
I.2. Lo stile argomentativo delle sentenze della <i>Cour de cassation</i> . .... »	116
II. Alcuni fattori contemporanei di ravvicinamento fra i metodi italiano e francese. .... »	116
II.1. La struttura del nuovo titolo III, Libro III, <i>code civil</i> . .... »	117
II.2. La riforma del primo ottobre 2019 sullo stile delle sentenze della <i>Cour de cassation</i> . .... »	118
II.3. Il controllo di conformità delle leggi rispetto ai trattati internazionali. .... »	118

## Capitolo 6

<i>Sharing economy</i> e sostenibilità ambientale: il caso delle foreste ..... » di <i>Laura Secco e Davide Pettenella</i>	121
6.1. Introduzione. .... »	121
6.2. Le foreste come componente-chiave dell'ambiente. .... »	123
6.3. Il ruolo delle foreste nella <i>sharing economy</i> . .... »	127
6.4. Cosa può fare la <i>sharing economy</i> per le foreste. .... »	129
6.5. Conclusioni. .... »	130
Indice bibliografico. .... »	131

## Capitolo 7

L'économie du partage, nouveau modèle au soutien de la transition écologique?  
 Regards sur le cadre institutionnel et législatif français ..... » 133  
 di *Marie-Pierre Blin-Franchomme*

I. Le phénomène socio-économique du partage: trajectoire d'un «objet» institutionnel en France..... » 137

II. Des plateformes numériques au partage dans la transition écologique: trajectoire d'un «objet» légal en France..... » 143

## Capitolo 8

Derrière l'intelligence artificielle: les travailleurs des plateformes numériques en quête de droits ..... » 157  
 di *Isabelle Desbarats*

I. Les utilisateurs des plateformes d'opérateurs de services organisés: des travailleurs aux droits renforcés. .... » 161

A. Aspects individuels – Salariés ou indépendants? De la responsabilité sociale des plateformes numériques comme vecteur de dépassement d'un vieux clivage. .... » 162

B. Aspects collectifs – Vers un modèle de relations sociales adapté aux plateformes? Avancées et limites d'une régulation juridique. .... » 165

II. Les usagers des plateformes de micro-travail: des travailleurs aux droits niés. .... » 169

A. Les travailleurs 'du clic' travaillent-ils? Les enjeux d'une qualification. .... » 169

B. Micro-travail, création de valeur et protection des droits des personnes: les défis d'une régulation. .... » 172

## Capitolo 9

L'approche contractuelle du transport dans l'économie du partage durable ..... » 177  
 di *Nyia Engon Nelly*

I. Les modes de déplacements classiques. .... » 179

A. Le régime juridique applicable. .... » 180

B. L'apport de la loi d'orientation des mobilités du 24.12.2019 «LOM». .... » 182

II. Le défi des modes de mobilités autonomes et connectés. .... » 183

A. Les *smart contracts* et les *e contracts*. .... » 183

B. La nécessaire évolution du droit des contrats. .... » 185

Conclusion. .... » 186

## Capitolo 10

*Sharing economy*, sostenibilità e *blockchain* nel quadro del nuovo diritto europeo dell'impresa. Assetti, regole, principi e tecnologia ..... » 189  
 di *Claudia Sandei*

10.1. Introduzione. .... » 189

10.2. Digitalizzazione, piattaforme di negoziazione e dimensione collaborativa. .... » 190

10.3. Segue: La *blockchain* quale alternativa al dominio delle piattaforme. Gestione dei dati e concorrenza. Dal *Digital Service Act Package* al *Data Act*. .... » 193

10.4. Il nuovo diritto di accesso ai dati e il principio della condivisione, tra meccanismi FRAND e *smart contract*. .... » 194

10.5. <i>Blockchain</i> e tracciabilità dei prodotti. Ancora sul concetto emergente di "sustainability by design" nelle recenti proposte di riforma per un'economia europea circolare ( <i>Deforestation-free products; Ecodesign for Sustainable Products Regulation; Green Claim Initiative</i> )..... »	197
10.6. Sostenibilità economica e sostenibilità tecnologica..... »	200

# Ruolo e responsabilità delle piattaforme nell'economia della condivisione in funzione della sostenibilità

Giovanna Marchetti

SOMMARIO: 2.1. L'economia della condivisione in funzione della sostenibilità economica, ambientale e sociale. – 2.2. La sostenibilità giuridica delle piattaforme di *sharing economy*: alle origini del problema. – 2.3. Il ruolo delle piattaforme nell'economia della condivisione autentica ed estraneità delle relazioni *peer to peer* fittizie. – 2.4. I criteri utili per distinguere le relazioni *peer to peer* autentiche e fittizie. I casi *Uber Spain* e *Airbnb Ireland*. – 2.5. Conseguenze in tema di disciplina applicabile nei due modelli. Il problema della responsabilità del gestore della piattaforma per l'inadempimento e per gli illeciti commessi in rete dagli utenti.

## 2.1. L'economia della condivisione in funzione della sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Nell'ultimo decennio la *sharing economy* è stata oggetto di una crescita esponenziale, anche se la sua espansione ha subito un arresto nelle fasi più dure di *lockdown* provocate dalla pandemia da Covid-19<sup>1</sup>. Non per questo il fenomeno ha perso di centralità nella società odierna, specie per le finalità che esso permette di realizzare.

Nel 2015 l'*Oxford Dictionary* ha definito la *sharing economy* «*an economic system in which assets or services are shared between private individuals, either for free or for a fee, typically by means of the internet*».

È utile chiarire subito, però, che non esiste una definizione giuridica di *sharing economy* e che manca una terminologia condivisa.<sup>2</sup> Le espressioni *sharing economy*,

---

<sup>1</sup> A. ROCIOLA, *L'impatto del coronavirus sulla sharing economy*, <https://www.agi.it/economia/news/2020-05-11/coronavirus-airbnb-uber-8576889>, 11 maggio 2020.

<sup>2</sup> Cfr. le osservazioni di S. CROSETTI, *Il seme da piantare. Le altalenanti sorti della sharing economy in Italia*, in *Amministrazione in cammino*, articolo del 23 ottobre 2017, p. 1 s., sulla prevalenza di definizioni di natura sociologica o economica.

*collaborative economy*, *collaborative consumption*, *peer to peer economy* e molte altre vengono utilizzate sia quali sinonimi sia per indicare modelli tra loro diversi.<sup>3</sup>

Al di là della difficoltà che derivano dalla mancanza di una nozione univoca, l'essenza della *sharing economy* viene perlopiù individuata nel suo essere un modello socio-economico che si regge su due pilastri: il primo è la soddisfazione dei bisogni attraverso l'accesso a risorse con capacità in eccesso (si pensi, in via esemplificativa, ai posti liberi in auto o alla stanza degli ospiti inutilizzata);<sup>4</sup> il secondo è la disintermediazione e l'erogazione diretta di beni e servizi tendenzialmente *peer to peer*, donde la *sharing economy* supera il tradizionale monopolio esclusivo dei professionisti.<sup>5</sup>

L'incontro di domanda e offerta è possibile grazie alle piattaforme digitali, che annullano le distanze tra gli individui, permettono di raggiungere chiunque e ovunque e danno accesso a una moltitudine di informazioni. È questo il principale elemento di novità della *sharing economy*, giacché l'idea di condividere risorse sottoutilizzate, di per sé, non è certo una rivoluzione.

Stando alla concezione più restrittiva del fenomeno, il fine perseguito è di tipo solidaristico, essendo appunto quello della collaborazione tra gli individui e della condivisione. La prassi ha, però, dimostrato che è tutt'altro che infrequente che il ricorso alle pratiche della *sharing economy* sia animato dall'intento di un risparmio di spesa e/o dal conseguimento di un lucro, seppure minimo e occasionale.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Sulla distinzione tra *sharing economy* e *collaborative economy* o *collaborative consumption* v. A. COCCO, *I rapporti contrattuali nell'economia della condivisione*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2020, p. 22 s. Diversamente per E.A. ROSSI, *La sharing economy nel diritto internazionale privato europeo*, Giappichelli Editore, 2019, p. 4, si tratta di espressioni interscambiabili. Per una chiara distinzione tra la *sharing economy*, sistema di condivisione di beni tra privati, e gli accordi di cooperazione tra imprese per la condivisione di risorse sotto utilizzate, v. D. DI SABATO, *Gli scambi nella sharing economy*, in *Studi in onore di Antonio Gambaro*, Tomo II, Giuffrè, 2017, p. 1038.

<sup>4</sup> Sui beni con capacità in eccesso e sui servizi sottoutilizzati v. G. SMORTO, *Verso la disciplina giuridica della sharing economy*, in *Mercato concorrenza e regole*, 2015, p. 250 s. V. *infra* le critiche mosse contro la riconducibilità alla *sharing economy* della condivisione di servizi, per i quali si parla di *gig economy* o *on-demand economy* anche se non sempre come modelli distinti.

<sup>5</sup> La bibliografia sui profili socio-economici della *sharing economy*, italiana e straniera, è vasta. Per un inquadramento essenziale del fenomeno v: R. BOTSMAN – R. ROGERS, *What's Mine Is Yours: The Rise of Collaborative Consumption*, HarperCollins Publishers, 2010; A. SUNDARARAJAN, *The sharing economy: The end of the Employment and the Rise of Crowd-Based Capitalism*, Cambridge, 2017; T. WIDLÖK, *Anthropology and the Economy of Sharing*, New York, 2017; I. PAIS – M. MAINIERI, *Il fenomeno della sharing economy in Italia e nel mondo*, in *Equilibri*, 2015, p. 11 s.; G. SMORTO, *Verso la disciplina*, cit., p. 245 ss.

<sup>6</sup> Sulle diverse concezioni del fenomeno v. G. SMORTO, *Sharing economy e modelli di organizzazione*, Paper presentato in occasione del Colloquio scientifico sull'impresa sociale, 22-23 maggio 2015, p. 6. V. anche F. MAKELA – D. MCKEE – T. SCASSA, *The "Sharing Economy" through the Lens of Law*, in F. Makela – D. McKee – T. Scassa (edito da), *Law and the "sharing economy". Regulating Online Market Platforms*, University of Ottawa Press, 2018, p. 3 s.

La *sharing economy* sottende un modello culturale diretto a favorire il riutilizzo dei beni e a privilegiare l'accesso anziché la proprietà. Alla sua diffusione hanno contribuito, dall'un lato, la crisi economica e finanziaria globale del 2008, che ha determinato una maggiore attenzione verso i costi necessari per la soddisfazione dei bisogni degli individui e, dall'altro lato, il crescente interesse verso il consumo consapevole e la più efficiente utilizzazione delle risorse.

Le potenzialità del fenomeno non sono sfuggite alle istituzioni dell'Unione europea e costituiscono, anzi, una delle principali ragioni di interesse per la *sharing economy*.

Nel Parere del Comitato economico e sociale europeo 2018/C 081/08, la Commissione europea ha annoverato l'economia della condivisione tra i nuovi modelli economici «accompagnati da promesse di sostenibilità rappresentanti una grande opportunità per l'Unione Europea».<sup>7</sup>

Similmente, nella proposta di legge alla Camera dei deputati del 27 gennaio 2016, n. 3564 in tema di “Disciplina delle piattaforme digitali per la condivisione di beni e servizi e disposizioni per la promozione dell'economia della condivisione” - che non ha tuttavia avuto seguito - la *sharing economy* è stata descritta come un modello «capace di promuovere forme di consumo consapevole che prediligono la razionalizzazione delle risorse».<sup>8</sup>

Economia della condivisione e sostenibilità si presentano, dunque, come un binomio perfetto, o almeno così sembra.<sup>9</sup>

Non c'è dubbio che la *sharing economy* possa contribuire all'affermazione di un'economia improntata alla sostenibilità che vede protagonisti nuovi attori: i *peers*.

La *sharing economy* permette poi di ridurre la produzione di beni, di estenderne il ciclo vitale e favorirne il riuso. L'utilizzo dei beni di consumo viene massimizzato, la domanda di nuovi prodotti e lo spreco di risorse diminuiscono e si ottiene un utilizzo più efficiente delle risorse, a cui conseguono risvolti positivi sulla conservazione di esse per le generazioni presenti e future, sull'ambiente, oltre che sulle dinamiche sociali.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> V. il punto 3. Si veda anche la Comunicazione al Parlamento Europeo, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Consiglio delle Regioni n. 356 del 2016 intitolata «Un'agenda europea per l'economia collaborativa». Per una panoramica delle iniziative dell'Unione europea in tema di *sharing economy* v. E.A. Rossi, *La sharing economy*, cit., p. 8 ss.

<sup>8</sup> V. proposta di legge presentata il 27 gennaio 2016. Si veda anche la proposta n. 2268 al Senato del 3 marzo 2016 «Disposizioni in materia di sharing economy».

<sup>9</sup> Sul concetto di sostenibilità v. G. ALPA, *Responsabilità degli amministratori di società e principio di «sostenibilità»*, in *Contr. e impr.*, 2021, III, p. 721 ss., il quale ha affermato che il termine «non definisce un confine semantico certo, ma, se mai, esprime un cammino in progress e al contempo un criterio di giudizio, che consente di verificare se quanto enunciato nel verbo sia stato poi oggetto di adempimento».

<sup>10</sup> Su questi profili v. K. FRENKEN - T. MEELEN - M. ARETS - P. VAN DE GLIND, *Smarter regulation for the sharing economy*, articolo apparso su *The Guardian*, 20 maggio 2015; I. PAIS - M. MAINIERI, *La creazione di valore attraverso l'economia della condivisione: un'evoluzione della sostenibilità?*, in *Equilibri*, 2015, p. 33 ss.



Si sa, però, che non è oro tutto quel che luccica e a una più attenta e disincantata osservazione del fenomeno non è difficile coglierne i possibili effetti collaterali: basti pensare al monopolio delle piattaforme, alla violazione della *privacy* degli utenti, allo sfruttamento del lavoro e alla concorrenza sleale.<sup>11</sup>

Ora, se si vuole che la *sharing economy* sia realmente un modello di sviluppo sostenibile e scongiurare il rischio che essa si presti a un utilizzo distorto, è necessario, anzitutto, definirne i confini, come è confermato anche dal Parere del Comitato economico e sociale europeo del 2018.<sup>12</sup>

L'operazione non è semplice giacché, come si è anticipato, difetta un'idea univoca di cosa sia o non sia espressione dell'economia della condivisione autentica.<sup>13</sup>

Le pratiche ricondotte alla *sharing economy* sono diverse e talune hanno ben poco a che fare con l'idea a cui essa risponde e con la sostenibilità. Tra esse figurano le pratiche che consentono di incrementare l'uso di beni durevoli mediante il passaggio a un diverso proprietario, ma il riferimento è improprio, difettando l'elemento della condivisione; le pratiche che permettono di condividere il godimento di un bene sottoutilizzato (si pensi, in via esemplificativa, al *couch-sharing*, al *room-sharing*, o ancora al *car-sharing*); lo scambio di servizi a titolo gratuito e reciproco e, infine, la condivisione degli spazi di lavoro (c.d. *co-working*).<sup>14</sup>

Anche gli schemi organizzativi entro cui si ritiene comunemente che possano essere articolate le pratiche della *sharing economy* sono molteplici.

Un primo schema operativo è quello in cui un'impresa, anziché vendere un bene, lo concede in uso attraverso una piattaforma digitale.<sup>15</sup> Sebbene in questi casi il consumo

<sup>11</sup> V. sempre K. FRENKEN - T. MEELEN - M. ARETS - P. VAN DE GLIND, *Smarter regulation*, cit.

<sup>12</sup> V. il punto 3 del Parere del Comitato economico e sociale europeo 2018/C 081/08.

<sup>13</sup> Il punto 3.2. del Parere citato nella nt. precedente evidenzia l'assenza di una circoscrizione univoca della sfera operativa dell'economia della condivisione.

<sup>14</sup> V. la ricostruzione di A. QUARTA, *Privati della cooperazione. Beni comuni e sharing economy*, in A. Quarta - M. Spanò (a cura di), *Beni comuni 2.0. Contro-egemonia e nuove istituzioni*, Mimesis, 2016, p. 86 s., che ha ripreso la classificazione di J. SCHOR, *Debating the Sharing Economy*, ottobre 2014. Per una diversa proposta ricostruttiva v. D. PELLEGRINI - F. DE CANIO, *The new social game, Sharing Economy and Digital Revolution: Into the Change of Consumer's Habits*, EGEA Spa - Bocconi University Press, 2017, p. 6.

<sup>15</sup> A questo modello si è riferita la Commissione europea che nella Comunicazione «Un'agenda europea per l'economia collaborativa», utilizza l'espressione «economia collaborativa» e non economia della condivisione. Nella Comunicazione l'economia collaborativa è definita come un modello imprenditoriale in cui le attività sono facilitate da piattaforme, capaci di creare un mercato aperto per l'uso temporaneo di beni o servizi spesso forniti da privati. In tale comunicazione l'elemento della condivisione tra pari non è decisivo per la delimitazione del fenomeno. I soggetti di questo modello economico sono, infatti, individuati dalla Commissione: i) nei prestatori di servizi che condividono beni, risorse, tempo e/o competenze e possono essere sia privati che offrono servizi su base occasionale ('pari') sia prestatori di servizi nell'ambito della loro capacità professionale ('prestatori di servizi professionali'); ii) gli utenti di tali servizi; e iii) gli intermediari che mettono in comunicazione — attraverso una piattaforma *online* — i prestatori e utenti e che agevolano le transazioni tra di essi ('piattaforme di collaborazione'). Nella pro-

è basato sull'accesso temporaneo anziché sul trasferimento della proprietà, parte della dottrina ha escluso, a ragione, la riconducibilità di tale schema operativo alla *sharing economy*. Se è vero, infatti, che questo schema è idoneo a favorire un più efficiente utilizzo delle risorse, manca la condivisione tra pari.<sup>16</sup>

Un secondo modello, il solo che secondo chi scrive rientra nel perimetro della *sharing economy* autentica, è quello *peer to peer*, nel cui ambito le risorse sono erogate da prestatori non professionisti. Protagonista di questo scenario è il *prosumer*, che è stato definito una «creatura tecnologica» a metà strada tra il produttore e il consumatore.<sup>17</sup> I *prosumers* sono, al contempo, produttori e consumatori di beni e servizi. Essi agiscono al di fuori di un'attività professionale e su base occasionale. Vero è, però, che i confini tra *prosumers* e professionisti in concreto possono diventare labili, donde per poter ricondurre o meno una specifica transazione entro l'ambito della *sharing economy* e stabilire quale sia la disciplina a essa applicabile è fondamentale individuare i criteri utili per distinguere i due soggetti.<sup>18</sup>

La condivisione dei beni tra pari può essere contestuale (caso tipico è quello del passaggio in auto) o turnaria (si pensi all'abitazione concessa in uso mentre il proprietario è assente), giacché entrambe le forme permettono di realizzare l'obiettivo della più efficiente utilizzazione delle risorse sottoutilizzate a cui la *sharing economy* tende.<sup>19</sup>

Queste prime riflessioni permettono di affermare che *sharing economy* e sostenibilità sono sì idonee a costituire un binomio perfetto, purché si faccia riferimento alla *sharing economy* intesa quale modello che si basa sulla condivisione tra pari di risorse con capacità in eccesso e non, invece, ai casi in cui difetta l'elemento della condivisione oppure a quelli in cui, come si chiarirà meglio a breve, sono gli attori tradizionali

---

posta di legge n. 3564 del 2016 alla Camera dei deputati sono state escluse dalla definizione di economia della condivisione «le piattaforme che operano intermediazione in favore di operatori professionali iscritti al registro delle imprese» (v. art. 2), donde qui l'economia della condivisione riguarda lo scambio di beni e servizi *peer to peer*. V. anche la proposta n. 2268 al Senato del 3 marzo 2016 che ha escluso dal concetto di *sharing economy* «l'attività svolta da un soggetto che, professionalmente e con scopo economico, organizza mezzi e risorse per produrre beni o servizi che vengono offerti attraverso piattaforme elettroniche».

<sup>16</sup> G. SMORTO, *Verso la disciplina*, cit., p. 249; E.A. ROSSI, *La sharing economy*, cit., p. 21.

<sup>17</sup> Così A. COCCO, *I rapporti*, cit., p. 18.

<sup>18</sup> Su questi aspetti v. in particolare D. DI SABATO, *Diritto e new economy*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2020, p. 82; S. CROSETTI, *Il seme*, cit., p. 10; F. RUGGERI, *Not always so peer. New perspectives on the potential application of the p2b regulation in the digital collaborative economy*, in E. Bargelli – V. Calderai (edito da), *A contract law for Digital Market?*, Pacini Editore, 2022, p. 117 ss. Sul ruolo del *prosumer* nella *sharing economy* v. A. QUARTA, *Il diritto dei consumatori ai tempi della peer economy. Prestatori di servizi e prosumers. Primi spunti*, in *Eur. e dir. priv.*, 2017, II, p. 95 ss.; C. ABATANGELO, *Il paradigma dell'accesso nell'economia digitale e il suo significato per il dibattito sulle forme di appartenenza*, in *Oss. dir. civ. e comm.*, 2022, II, p. 302 ss. (v. spec. 307 s. e 310). Secondo l'A. è necessaria l'elaborazione di regole specifiche per il *prosumer*, che tengano conto delle sue peculiarità e del suo essere un «imprenditore occasionale».

<sup>19</sup> V. A. COCCO, *I rapporti*, cit., p. 59 ss.

a utilizzare il sistema delle piattaforme digitali per raggiungere un maggior numero di clienti e incrementare il loro profitto.

Può aggiungersi ancora che, secondo la concezione più restrittiva della *sharing economy*, per distinguerla da fenomeni simili occorre avere riguardo non solo alla natura della relazione, che deve essere *peer to peer*, e al contenuto di essa, che deve consistere nell'accesso temporaneo a un bene, ma, altresì, all'oggetto condiviso, che - *in thesi* - deve essere un bene fisico e non la capacità o competenza professionale di un individuo.<sup>20</sup>

## 2.2. La sostenibilità giuridica delle piattaforme di *sharing economy*: alle origini del problema.

Questo lavoro è incentrato sul ruolo delle piattaforme nell'economia della condivisione quale modello imprenditoriale sostenibile. Come vedremo, le piattaforme svolgono molteplici attività, sicché è necessario domandarsi, in considerazione dell'attività svolta, quando le piattaforme si inseriscono nel perimetro della *sharing economy* 'autentica' e quando, invece, sono a essa estranee.

Ci si interrogherà poi sul regime giuridico delle piattaforme nella *sharing economy* intesa come modello funzionale alla sostenibilità ambientale, economica, sociale ed etica, focalizzando l'attenzione sui profili attinenti alla loro responsabilità. Ci si confronterà così con quello che, in una prospettiva più ampia, è stato definito come il problema della «sostenibilità giuridica» della «società delle piattaforme», vale a dire con la «capacità del diritto di governare il mutamento sociale, in tutta la sua complessità».<sup>21</sup> In uno degli studi sulle piattaforme collaborative si trova un interessante interrogativo a cui segue una risposta altrettanto significativa: «*when is a company that offers short- and long-term housing rentals not a housing rental company? Maybe when that company is a "trusted community marketplace for people to list, discover, and book unique accommodations around the world on line or from a mobile phone or tablet"*».<sup>22</sup> Ciò accade, in altre parole, quando la società agisce nella veste di piattaforma della *sharing economy*.

<sup>20</sup> K. FRENKEN - T. MEELEN - M. ARETS - P. VAN DE GLIND, *Smarter regulation*, cit.

<sup>21</sup> Le espressioni virgolettate sono di P. STANZIONE, *Introduzione*, in P. STANZIONE (a cura di), *I "poteri privati" delle piattaforme e le nuove frontiere della privacy*, Giappichelli, 2022, p. 1. Per una panoramica delle questioni giuridiche sollevate dalle piattaforme v. C. BUSCH - H. SCHULTE-NÖLKE, A. WIEWIÓROWSKA-DOMAGALSKA - F. ZOLL, *The Rise of the Platform Economy: A New Challenge for EU Consumer Law?*, in *EuCML*, 2016, p. 3 ss.

<sup>22</sup> COSÌ C. GARDEN - N. LEONG, *The Platform Identity Crisis. Responsibility, Discrimination, and a Functionalist Approach to Intermediaries*, in Davidson - Finck - Infranca (edito da), *The Cambridge Handbook of the Law of the Sharing Economy*, Cambridge, 2018, p. 449.

La soluzione al quesito sottende una tra le questioni giuridiche più rilevanti nell'ambito dell'economia della condivisione e fioriere di conseguenze sotto diversi profili: quella relativa al ruolo e alla qualificazione delle piattaforme, che secondo lo studio citato sono nel pieno di una crisi di identità.<sup>23</sup>

Una crisi di identità, aggiungiamo, voluta dalle piattaforme, o meglio, che è alimentata dalla descrizione che le piattaforme danno di sé nelle condizioni di utilizzo, dove esse il più delle volte si presentano nella veste di semplici luoghi di incontro della domanda e dell'offerta e di soggetti estranei alla relazione contrattuale che si instaura tra utenti prestatori e utenti fruitori. È questo un ruolo che le piattaforme si attribuiscono al fine di beneficiare dello "status" di attori della *sharing economy* e di un trattamento normativo, politico e fiscale di maggior favore e che, però, non sempre coincide con quello da esse svolto.<sup>24</sup>

Ben si comprende, allora, che l'individuazione del ruolo delle piattaforme è uno dei nodi decisivi da sciogliere per far sì che la *sharing economy* sia davvero un modello di sviluppo sostenibile e idoneo a realizzare gli obiettivi da cui è ispirato, oltre che per arginare il fenomeno noto come «*share washing*», ossia dello sfruttamento da parte delle piattaforme della cooperazione e della condivisione di risorse tra gli utenti per celare lo svolgimento di attività imprenditoriali dirette alla realizzazione e alla massimizzazione del loro profitto.<sup>25</sup>

Occorre, dunque, analizzare il ruolo svolto dalle piattaforme al fine, anzitutto, di distinguere i casi in cui sussista una relazione *peer to peer* diretta alla condivisione di risorse sottoutilizzate dai casi in cui la natura *peer to peer* della relazione è soltanto fittizia, sicché parte attiva della relazione per l'erogazione di beni e servizi è, in realtà, un'impresa: un'ipotesi questa che, come si è anticipato, con la vera *sharing economy* ha ben poco a che fare.

---

<sup>23</sup> C. GARDEN – N. LEONG, *The Paltform*, cit., p. 450. Di crisi di identità delle piattaforme ha parlato anche A. DE FRANCESCHI, *Uber Spain and the "Identity Crisis" of Online Platforms*, in *EuCML*, 2018, p. 1 ss.

<sup>24</sup> V. A. COCCO, *I rapporti*, cit., p. 42 s.; M. COLANGELO, *Piattaforme digitali e servizi della società dell'informazione: il caso Airbnb Ireland*, in *Dir. inf.*, 2020, p. 293, sullo sfruttamento da parte delle piattaforme dell'assenza di chiarezza sul trattamento giuridico applicabile per sottrarsi agli obblighi previsti per gli operatori tradizionali dalla regolazione esistente.

<sup>25</sup> L'espressione tra virgolette è di A. QUARTA, *Privati*, cit., p. 93 s. Di «mercificazione» della *sharing economy* ha parlato anche D. DI SABATO, *Il ruolo delle piattaforme digitali nello svolgimento delle attività economica in rete*, in *Annali della Facoltà Giuridica dell'Università di Camerino – Studi* – n. 9, 2020, p. 22, dove si legge: «l'idea della condivisione, l'illusione di operare al di fuori delle logiche del mercato, la conclusione dell'accordo *peer to peer*, costituiscono, in realtà, espedienti di *marketing* per attuare in modo efficace progetti imprenditoriali diretti alla realizzazione di un profitto». Sullo *share-washing* quale fenomeno per cui le piattaforme riproducono lo schema della *sharing economy* finalizzato al profitto v. I. SCOTT – E. BROWN, *Redefining and regulating the new sharing economy*, in *University of Pennsylvania Journal of Business Law*, p. 583 ss.

La qualificazione del ruolo svolto dalla piattaforma è decisiva non soltanto a questo scopo, ma è essenziale, altresì, per le conseguenze che ne derivano quanto al trattamento giuridico e alla responsabilità del gestore, come sarà chiarito meglio nel prosieguo.

### 2.3. Il ruolo delle piattaforme nell'economia della condivisione autentica ed estraneità ad essa delle relazioni *peer to peer* fittizie.

Le piattaforme collaborative sono «intermediari digitali che offrono la possibilità di condividere beni tra privati, facendo leva sulle nuove possibilità di sfruttamento delle risorse offerte dal digitale».<sup>26</sup> Esse creano le condizioni perché la domanda incontri l'offerta e sono gli assi portanti dell'economia collaborativa.<sup>27</sup>

Il rapporto tra gli utenti e la piattaforma si instaura con l'adesione, che può essere a titolo oneroso o gratuito.

A questo proposito, è opportuno chiarire che per escludere l'onerosità del rapporto che si instaura tra l'utente e la piattaforma non basta che al primo non venga richiesto il pagamento di un corrispettivo in denaro, giacché l'adesione è spesso subordinata al consenso per il conferimento e il trattamento dei suoi dati personali, quali ad esempio il nome, l'età, la provenienza geografica, etc.

Per le piattaforme di *sharing economy* il trattamento dei dati personali è utile sotto diversi profili. Tale attività permette alle piattaforme di conoscere gli interessi e le preferenze degli utenti e, di conseguenza, di offrire migliori occasioni di incontro della domanda e dell'offerta e attirare un numero sempre maggiore di fruitori dei servizi offerti. Non è tutto. I dati personali raccolti dalle piattaforme possono, infatti, essere ceduti a terzi e costituire così un importante fonte di guadagno.<sup>28</sup>

Non è possibile in questa sede approfondire il dibattito sulla possibilità che i dati personali costituiscano una controprestazione idonea a sostituire il prezzo,<sup>29</sup> ai nostri fini

---

<sup>26</sup> Così A. QUARTA – G. SMORTO, *Diritto privato dei mercati digitali*, Le Monnier Università, 2020, p. 120.

<sup>27</sup> Sulla centralità e sul ruolo delle piattaforme nella *sharing economy* v. A. QUARTA, *Il ruolo delle piattaforme digitali nell'economia collaborativa*, in *Contr. e impr. Eur.*, 2017, I, p. 555 e per un'analisi del ruolo delle piattaforme nel mercato digitale e, dunque, anche al di là del fenomeno della *sharing economy* D. DI SABATO, *Il ruolo*, cit., p. 1 ss.; C. CAMARDI, *Contratti digitali e mercati delle piattaforme. Un promemoria per il civilista*, in *Juscivile*, 2021, IV, p. 870 ss.

<sup>28</sup> Si veda N.A. VECCHIO, *Condivisione o elusione? la Corte di giustizia e le sfide dell'uberification della sharing economy*, in *giustiziacivile.com*, Approfondimento del 17 gennaio 2019, p. 22 s.

<sup>29</sup> In argomento v. *ex multis*: A. DE FRANCESCHI, *Il «pagamento» mediante dati personali*, in Cuf-faro- Ricciuto - D'Orazio (a cura di), *I dati personali nel diritto europeo*, Giappichelli, 2019, p. 1381 ss.; A. DE FRANCESCHI, *La circolazione dei dati personali tra privacy e contratto*, Edizioni

è sufficiente osservare che, nel caso in cui gli utenti forniscono i loro dati personali per usufruire del servizio, la qualifica del rapporto che si instaura tra essi e la piattaforma *sic et simpliciter* come gratuito è impropria e che non è da escludersi che ricorra uno scambio tra fornitura del servizio e consenso al trattamento dei dati personali.<sup>30</sup>

La piattaforma a cui siano conferiti i dati personali dell'utente è soggetta agli obblighi previsti dal Regolamento 2016/679 (GDPR)<sup>31</sup> ed è applicabile, altresì, la Direttiva 770/2019 sui contratti per la fornitura di contenuti e servizi digitali, che riguarda appunto anche i casi in cui la fornitura avviene in cambio del consenso del consumatore al trattamento dei dati personali.<sup>32</sup>

Vi è un altro aspetto da considerare in relazione alla capacità delle piattaforme di raccogliere una grande quantità di dati personali, ossia l'idoneità di questo meccanismo a incidere sul presunto rafforzamento della posizione degli utenti che si realizzerebbe nella *platform economy* e che determinerebbe il superamento della necessità di prevedere regole specifiche deputate alla protezione della parte debole nelle relazioni *business to consumer* che si instaurano tra utenti e piattaforme. Parte della dottrina ha giustamente osservato che tale rafforzamento è solo apparente e che è compromesso,

---

Scientifiche Italiane, 2017; C. PERLINGIERI, *Data as the Object of a Contract and Contract Epistemology*, in *The Italian Law Journal*, 2019, 9, p. 615 ss.; A. ADDANTE, *La circolazione negoziale dei dati personali nei contratti di fornitura di contenuti e servizi digitali*, in *Giust. civ.*, 2020, IV, p. 889 ss.; B. PARENZO, *Sull'importanza di dire le cose come stanno: ovvero, sul perché della necessità di riconoscere la natura patrimoniale dei dati personali e l'esistenza di uno scambio sotteso ai c.d. servizi digitali "gratuiti"*, in *Dir. fam. e pers.*, 2021, II, p. 1457 ss. Il tema della commerciabilità dei dati personali è discusso e le soluzioni proposte sono talvolta agli antipodi. L'indirizzo interpretativo refrattario a riconoscere la possibilità di utilizzare i dati personali come controprestazione si basa, tra l'altro, sulla natura peculiare dei dati personali, la cui protezione costituisce un diritto fondamentale, donde essi non potrebbero essere commercializzati, nonché sull'esigenza di evitare che lo scambio dei dati personali non dipenda da una scelta consapevole del consumatore, tratto in inganno dall'apparente gratuità dell'operazione. Il problema non è sfuggito all'attenzione del legislatore europeo che nel progetto della Direttiva 770/2019 sui contratti per la fornitura di contenuti e servizi digitali si era spinto ad utilizzare il concetto di controprestazione con riferimento ai dati personali. Nella versione definitiva della Direttiva tale riferimento è venuto meno. Non è, però, venuto a mancare il riferimento alla possibilità che, a fronte della fornitura del contenuto o servizio digitale, il consumatore fornisca i suoi dati personali.

<sup>30</sup> Si vedano le osservazioni di C. PERLINGIERI, *Profili civilistici dei social networks*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2014, p. 90, sulla possibilità di ricondurre il contratto concluso tra utente e *social network* ai contratti di scambio «poiché la disposizione della *privacy* e dei dati personali è in funzione dell'utilizzo della piattaforma».

<sup>31</sup> Su questi aspetti v. M. FORTI, *Le piattaforme online alla prova del Regolamento (UE) 2016/679. Quali tutele per la condivisione dei dati nell'economia collaborativa*, in *Medialaws Rivista di diritto dei media*, 2019, II, p. 174 ss., dove si legge che le piattaforme di *sharing economy* a fronte delle diverse attività svolte possono svolgere il ruolo sia di titolari sia di responsabili del trattamento dei dati personali. V. anche A. COCCO, *I rapporti*, cit., p. 106 ss.

<sup>32</sup> Sull'applicabilità della Direttiva 770/2019 al rapporto tra utente e piattaforma di *sharing economy* v. A. COCCO, *I rapporti*, cit., p. 117.

tra l'altro, dalle asimmetrie informative che si creano tra piattaforme e utenti dovute alla raccolta dei dati da parte delle piattaforme.<sup>33</sup>

Indipendentemente dal carattere oneroso o gratuito del rapporto che si instaura tra gli utenti e la piattaforma, lo scopo da essa perseguito può essere o meno di lucro. Il profitto può essere perseguito dalla piattaforma attraverso l'applicazione di una commissione allo scambio che si realizza per suo tramite, con il versamento della quota di iscrizione oppure per mezzo della pubblicità indirizzata agli utenti durante la navigazione.<sup>34</sup>

Al riguardo, si ritiene condivisibile l'affermazione della dottrina secondo cui nel confezionare la regolamentazione della materia occorre che il legislatore presti particolare attenzione allo scopo perseguito dalla piattaforma, non potendo essere trattate allo stesso modo realtà diverse.<sup>35</sup>

È questo uno dei punti di emersione del problema a cui si è fatto cenno già nelle prime pagine di questo lavoro, quello della sostenibilità giuridica della società delle piattaforme, che nell'ambito della *sharing economy* si concretizza, anzitutto, nella questione inerente alla qualificazione del ruolo delle piattaforme e dell'individuazione del loro regime giuridico.

Le difficoltà che si incontrano su questo terreno nascono, in particolare, dalla circostanza che le piattaforme svolgono molteplici attività che non sono riconducibili entro un unico schema.<sup>36</sup>

Le piattaforme collaborative sono spesso descritte come «luoghi di incontro virtuale tra gli utenti, che stabiliscono rapporti diretti a cui il *provider* resta estraneo».<sup>37</sup>

<sup>33</sup> V. G. SMORTO, *The protection of the Weaker Parties in the Platform Economy*, in M. Davidson – M. Finck – J.J. Infranca (edito da), *The Cambridge Handbook of the Law of the Sharing Economy*, Cambridge, 2018, p. 431 ss. (v. spec. p. 433 ss.). Nel senso che la circolazione dei dati personali che vengono estratti dal gestore della piattaforma costituisce «un aspetto collaterale degli scambi *peer to peer*» v. C. CAMARDI, *Contratti*, cit., p. 891.

<sup>34</sup> È stato evidenziato che occorre considerare distintamente il carattere oneroso o gratuito del rapporto che si instaura tra utenti e piattaforma dalla natura dello scopo perseguito dalla piattaforma che può agire senza o con scopo di lucro. In tal senso v. D. DI SABATO, *Il ruolo*, cit., p. 10.

<sup>35</sup> D. DI SABATO, *Il ruolo*, cit., p. 30.

<sup>36</sup> Per l'analisi del funzionamento di alcune delle principali piattaforme ricondotte alla *sharing economy* v. A. COCCO, *I rapporti*, cit., p. 30 ss. Sui diversi livelli di attività che si svolgono sulle piattaforme di *sharing economy*, ma non solo, v. anche C. CAMARDI, *Contratti*, cit., p. 881.

<sup>37</sup> L'espressione nel testo è di D. DI SABATO, *Diritto e new economy*, cit., p. 71. Si prenda ad esempio quanto previsto da *Airbnb* nei Termini del servizio per utenti europei reperibili nella versione aggiornata al 10 febbraio 2022 su <https://www.airbnb.it/help/article/2908/termini-del-servizio>. Qui si legge: «La Piattaforma Airbnb offre un luogo *online* che consente agli utenti ("Membri") di pubblicare, offrire, cercare e prenotare servizi. (...) In qualità di fornitore della Piattaforma *Airbnb*, *Airbnb* non possiede, controlla, offre né gestisce alcun Annuncio, Servizio dell'*Host* o servizio turistico. *Airbnb* non è una parte contraente dei contratti stipulati direttamente tra *Host* e Ospiti, né un agente immobiliare, un'agenzia di viaggio, un assicuratore o un organizzatore o venditore di pacchetti turistici ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302».



Tale descrizione è coerente con i casi in cui l'attività svolta dalla piattaforma consiste nella messa in relazione delle parti attraverso la creazione di uno spazio virtuale dove domanda e offerta si incontrano. In aggiunta, la piattaforma può fornire anche altri servizi, come il sistema di pagamento elettronico, lo spazio per la valutazione del servizio utilizzato dagli utenti e così via. Si pensi a *BlaBlaCar*, piattaforma che rende possibile il contatto tra gli utenti interessati all'utilizzo condiviso di un veicolo al fine di percorrere lo stesso itinerario in cambio della partecipazione al costo sopportato dal conducente.<sup>38</sup>

Nei casi in cui l'attività della piattaforma è modellata secondo questo schema, il rapporto che si instaura tra utente fruitore, utente prestatore e piattaforma è di tipo triangolare.<sup>39</sup>

L'attività della piattaforma è riconducibile a quella dei soggetti che prestano un servizio della società dell'informazione, tale essendo ogni «servizio prestato normalmente dietro retribuzione, a distanza, per via elettronica e a richiesta individuale di un destinatario di servizi», secondo quanto previsto dapprima dall'art. 1, punto 2, della direttiva 98/34/CE e poi dall'art. 1, punto 1, lett. b, della direttiva 2015/1535/UE. Ne consegue l'applicazione del d.lgs. 9 aprile 2003 di recepimento della Direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico.

È utile sottolineare fin d'ora che, al fine di uniformare i contratti conclusi dagli utenti e creare una *trusted community*, è diffusa la tendenza delle piattaforme di imporre o quanto meno di sollecitare gli utenti a modellare il rapporto contrattuale tra essi intercorrente sulla base delle condizioni previste dalle piattaforme medesime. L'accordo diretto a regolare il rapporto piattaforma-utente stabilisce, infatti, anche talune delle condizioni del rapporto tra l'utente prestatore di servizi e l'utente fruitore: si pensi, in via esemplificativa ai Termini del servizio per utenti europei di *Airbnb* contenenti le linee generali di modifica o cancellazione delle prenotazioni.<sup>40</sup>

---

<sup>38</sup> Si vedano i Termini e Condizioni di vendita nella versione in vigore a partire dal 5 dicembre 2021 reperibili all'indirizzo <https://blog.blablacar.it/about-us/terms-and-conditions>. In particolare, all'art. 1 si legge: «L'utente riconosce e accetta che *BlaBlaCar* non è parte di alcun accordo, contratto o relazioni contrattuali, di qualsiasi natura, conclusi tra gli Utenti della sua Piattaforma». Si veda anche l'art. 12 Ruolo di *BlaBlaCar*: «La Piattaforma costituisce una piattaforma di *networking online* in cui gli Utenti possono creare e pubblicare Annunci di *Carpooling* per Viaggi in *Carpooling* ai fini di *ride sharing*. (...) Utilizzando la piattaforma e accettando le presenti Condizioni generali di utilizzo, l'Utente riconosce che *BlaBlaCar* non è parte di alcun accordo stipulato tra l'Utente e gli altri Utenti al fine di condividere i costi relativi a un Viaggio né di alcun accordo tra l'Utente e il Gestore di Autobus. *BlaBlaCar* non ha alcun controllo sul comportamento dei propri Utenti degli utenti della Piattaforma, dei Gestori di Autobus e dei loro agenti. Non possiede, sfrutta, fornisce o gestisce i veicoli oggetto degli Annunci di Autobus e degli Annunci di *Carpooling* e non offre alcun Viaggio sulla Piattaforma».

<sup>39</sup> Per un approfondimento sui rapporti contrattuali tra utenti fruitori, prestatori e piattaforma v. A. QUARTA, *Il ruolo*, cit., p. 559 ss.

<sup>40</sup> Ad esempio l'*host* può scegliere con riferimento a ogni annuncio pubblicato tra i diversi termini di cancellazione previsti dalla piattaforma flessibili, moderati, semirigidi, rigidi, etc. Si veda



La piattaforma, dunque, pur non essendo parte del rapporto contrattuale tra prestatore e fruitore per la prestazione del servizio sottostante, al quale - giova ripeterlo - si professa estranea, ne determina il contenuto o comunque influenza buona parte di esso, con tutti gli interrogativi che ne conseguono sia con riferimento alla capacità del contratto stipulato dalla piattaforma di produrre «effetti radiali»<sup>41</sup> sia in relazione al ruolo di autorità privata di fatto che essa assume.<sup>42</sup>

Il quadro si complica giacché può accadere che la piattaforma non si limiti a svolgere l'attività descritta. Vi sono casi in cui, nonostante l'offerta del servizio sottostante provenga formalmente dal prestatore, egli deve rispettare le modalità di erogazione imposte dalla piattaforma e/o financo il prezzo da essa fissato. Parte della dottrina ha osservato, e l'affermazione è da condividersi, che in questo caso il rapporto non è trilaterale tra fruitore-prestatore-piattaforma, bensì è bilaterale, giacché di fatto è la piattaforma a erogare tale servizio per il tramite del prestatore materiale.<sup>43</sup>

Come si è anticipato, l'individuazione del tipo di attività svolta dalla piattaforma nel singolo caso è rilevante per diverse ragioni. Prima ancora, è la riconducibilità del secondo schema operativo descritto entro il perimetro della *sharing economy* a poter essere messa in discussione.

La *sharing economy* quale modello di sviluppo sostenibile si basa sulla condivisione tra pari di risorse sottoutilizzate in forza di un accordo che si formalizza attraverso una piattaforma digitale.<sup>44</sup> Alla *sharing economy* sono estranei sia i casi in cui difetta l'elemento dell'accesso temporaneo sia i casi in cui difetta la natura *peer to peer* della relazione.

Di conseguenza, non rientrano nel perimetro della *sharing economy* i modelli che si basano sull'offerta formale da parte di un'impresa dell'accesso temporaneo a un be-

---

quanto previsto su <https://www.airbnb.it/help/article/475/termini-di-cancellazione-per-il-tuo-annuncio>. Attraverso i «Termini delle circostanze attenuanti», consultabili all'indirizzo <https://www.airbnb.it/help/article/1320/termini-delle-circostanze-attenuanti>, Airbnb gestisce detta le condizioni di cancellazione quando si verificano eventi imprevedibili al di fuori del controllo delle parti.

<sup>41</sup> L'espressione è di A. QUARTA, *Il ruolo*, cit., p. 566. Afferma l'A. che «il contratto predisposto dalla piattaforma produce degli effetti orizzontali e, benché sia stipulato soltanto tra due parti, abilita relazioni multilaterali» (v. p. 565).

<sup>42</sup> Sfuma, così, l'idea della *sharing economy* come ambiente dove i privati che si autoregolano ed emerge come, al contrario, le regole del terreno su cui si svolgono i rapporti tra gli utenti sono stabilite dalle piattaforme. Su questi aspetti v. D. DI SABATO, *Gli scambi*, cit., p. 1042, la quale ha osservato: «se i rapporti dell'economia della condivisione sfuggissero all'ordinamento giuridico ne deriverebbe una concessione non già al potere di autodeterminazione degli individui, ma al potere dei gestori delle piattaforme». V. anche G. SMORTO, *Verso la disciplina*, cit., p. 262. Sul concetto di autorità privata di fatto v. C.M. BIANCA, *Le autorità private*, Jovene, 1977. A proposito dell'assunzione da parte delle piattaforme del ruolo di autorità di fatto v. S. MARTINELLI, *L'autorità privata del provider*, in P. SIRENA – A. ZOPPINI (a cura di), *I poteri privati e il diritto della regolazione*, RomaTrE-Press, 2018, p. 555 ss.; P. STANZIONE, *Introduzione*, cit., p. 1 ss.

<sup>43</sup> Così A. QUARTA, *Il ruolo*, cit., p. 557.

<sup>44</sup> V. quanto detto nel par. 1.

ne. Allo stesso modo, ed è questo il punto che deve essere sottolineato, secondo chi scrive non vi rientrano nemmeno gli schemi in cui, nonostante l'offerta del servizio sottostante provenga formalmente da un *prosumer*, di fatto la relazione tra gli utenti è eterodiretta dalla piattaforma al punto tale da sostanziersi in un rapporto bilaterale tra piattaforma e fruitore del servizio sottostante, sicché la relazione contrattuale per la prestazione del servizio sottostante è solo fittiziamente *peer to peer*.<sup>45</sup>

In questa ipotesi si è fuori dal perimetro della *sharing economy* e si realizza uno sfruttamento del fenomeno da parte del gestore della piattaforma. Emblematico è il caso di *UberPop*, nel cui ambito il servizio di trasporto viene offerto da autisti non professionisti che svolgono la prestazione con mezzo proprio a richiesta dei fruitori, ma che sono sottoposti a un rigido controllo della piattaforma, che può escludere i *drivers* che non soddisfano determinati requisiti e fissa il prezzo del servizio. Il ricorso a questo schema permette al proprietario della piattaforma di sfruttare le relazioni che si instaurano tra i *peers* per realizzare «profitti sostenendo soltanto una parte dei costi della produzione e capitalizza il *surplus* prodotto dallo scambio cooperativo», donde non di servizi della *sharing economy* si tratta, bensì di «puri e semplici servizi commerciali a cui può essere applicata la vecchia regolazione». <sup>46</sup>

Per circoscrivere il perimetro della *sharing economy* occorre allora adottare una prospettiva funzionale, incentrata sulla valutazione dell'attività concretamente svolta dalla piattaforma caso per caso. <sup>47</sup>

---

<sup>45</sup> Cfr. quanto detto da A. COCCO, *I rapporti*, cit., p. 44, a proposito della necessità di negare «connotazione "innovativa" a quegli operatori che, pur rivendicando l'appartenenza al nuovo modello, ne siano *de facto* ampiamente distanti». Su questa linea v. anche C. ABATANGELO, *Il paradigma*, cit., p. 304, secondo la quale condizione per la creazione di «un ambiente di *sharing economy*, è la circostanza che la piattaforma svolga soltanto il ruolo di facilitatore, senza porsi quale agente dello scambio». Interessante è la distinzione formulata da C. CAMARDI, *Contratti*, cit., p. 891 e 893 tra «contratti *peer to peer* ospitati dalla piattaforma» e «contratti di fornitura di beni o servizi *peer to peer*, ma diretti dal gestore della piattaforma».

<sup>46</sup> Entrambe le frasi virgolettate sono di A. QUARTA, *Privati*, cit., p. 93 s. Sulle modalità operative di *Uber* e sulle questioni giuridiche sollevate v., tra gli altri, N. RAMPAZZO, *Rifkin e Uber. Dall'età dell'accesso all'economia dell'eccesso*, in *Dir. inf.*, 2015, VI, p. 957 ss.; E. MOSTACCI – A. SOMMA, *La sharing economy nel confronto tra common law e civil law*, EGEEA, 2016; A. DI AMATO, *Uber and the Sharing economy*, in *Italian Law Journal*, 2016, p. 177 ss.; M.J. SØRENSEN, *Private law perspectives on platform services: Uber – a business model in search of a new contractual legal frame?*, in *EuCML*, 2016, p. 15 ss.; A. QUARTA, *Il ruolo*, cit., p. 561; V. ZENO ZENCOVICH, *Uber: modello economico e implicazioni giuridiche*, in *Medialaws Rivista di diritto dei media*, 2019, p. 140 ss.; N.A. VECCHIO, *Condivisione*, cit., p. 1 ss. Secondo C. ABATANGELO, *Il paradigma*, cit., p. 309, «un antidoto efficace contro gli effetti dannosi della c.d. *uberification* potrebbe essere rappresentato (...) da un rafforzamento del cooperativismo nella proprietà e, soprattutto, nella gestione delle piattaforme» da parte degli utenti. Sul caso *Uber* v. anche *infra*.

<sup>47</sup> Anche nella Comunicazione un'Agenda per l'economia collaborativa, cit., 6. è riconosciuto che «in determinate circostanze una piattaforma può anche essere un prestatore del servizio sottostante».

Delimitare la sfera della *sharing economy* autentica e qual è il ruolo svolto in quest'ambito dalle piattaforme, lungi dall'essere un'operazione rilevante soltanto sul piano formale-classificatorio, è utile per le conseguenze che ne derivano.

Ciò permette, anzitutto, di porre un freno al tentativo delle piattaforme di sfruttare l'assenza di chiarezza sul trattamento giuridico applicabile per sottrarsi agli obblighi imposti dalla regolazione esistente agli operatori tradizionali. Con riferimento all'erogazione dei servizi sottostanti diversi da quelli della società dell'informazione, la società proprietaria della piattaforma, infatti, non può che ritenersi soggetta all'applicazione della disciplina a essi relativa, anche per quanto riguarda le autorizzazioni necessarie per l'esercizio dell'impresa e gli obblighi di licenze.<sup>48</sup>

L'individuazione del ruolo svolto dalla piattaforma è decisiva, altresì, per le conseguenze che ne derivano sul terreno della responsabilità del gestore della piattaforma per l'inadempimento e per gli illeciti commessi dagli utenti, profili questi che saranno affrontati nel prosieguo.

## 2.4. I criteri utili per distinguere le relazioni *peer to peer* autentiche e fittizie. I casi *Uber Spain* e *Airbnb Ireland*.

Una volta riconosciuta la necessità di distinguere le relazioni *peer to peer* autentiche da quelle che lo sono soltanto formalmente, occorre ora soffermarsi sui criteri utili a segnare la linea di confine tra le due varianti.

Le indicazioni fornite dalla Commissione europea per stabilire se il servizio sottostante sia erogato dalla piattaforma sono solo parzialmente utili. Secondo la Commissione, affinché sussistano chiari indici che la piattaforma esercita un controllo significativo sul prestatore di servizi occorre accertare la contestuale presenza di tre elementi: il prezzo finale del servizio sottostante deve essere fissato dalla piattaforma; i termini d'uso predisposti dalla piattaforma devono contenere delle istruzioni vincolanti per la fornitura del servizio sottostante; la proprietà dei beni utilizzati per la prestazione del servizio sottostante deve appartenere alla piattaforma.<sup>49</sup>

Tali criteri non consentono, invero, di individuare molti dei casi in cui la relazione è solo apparentemente *peer to peer*. Per escluderlo basta, infatti, che i beni appartengano-

---

<sup>48</sup> Le piattaforme che si limitano ad erogare un servizio della società dell'informazione ai sensi della direttiva 2000/31 godono dell'esenzione della necessità di ottenere una preventiva autorizzazione per i servizi ivi compresi e operano secondo il principio della libertà di accesso e del principio del paese d'origine. L'esenzione non vale per i servizi non compresi dalla Direttiva 2000/31 per i quali invece altra normativa richieda un'autorizzazione all'accesso o licenze amministrative di altro genere. Sul punto v. anche infra par. 5.

<sup>49</sup> Oltre che di questi criteri, secondo le indicazioni della Commissione l'interprete può avvalersi anche di altri fattori rilevanti in relazione al singolo caso concreto.

no al prestatore del servizio sottostante, e ciò anche se l'erogazione di tale servizio avviene secondo le condizioni imposte dalla piattaforma.<sup>50</sup>

Maggiormente efficaci, anche se non privi di elementi di criticità, sono i criteri elaborati dalla Corte di giustizia dell'Unione europea. Due sono le vicende diventate il simbolo del problema relativo al ruolo delle piattaforme e di come, in ragione della vaghezza dei criteri utilizzati, si possa approdare a soluzioni radicalmente diverse.

Nel caso *Uber Spain* è stato chiesto alla Corte di giustizia se l'attività svolta da *UberPop* appartenga ai servizi della società dell'informazione soggetti alle Direttive 2006/123 e 2000/31 e alle norme in tema di libertà di prestazione dei servizi oppure se sia da qualificarsi come attività diretta a fornire un servizio di trasporto.<sup>51</sup>

La Corte di giustizia ha osservato che il servizio fornito da *Uber* è più di un servizio di intermediazione che consiste nel collegare, mediante un'applicazione per *smartphone*, un autista non professionista che utilizza il proprio veicolo con una persona che desidera effettuare un viaggio. *Uber*, infatti, offre contemporaneamente anche dei servizi di trasporto, che rende accessibili tramite strumenti *software* e di cui organizza il funzionamento a favore delle persone che desiderano accettare tale offerta per effettuare un viaggio. La CGUE ha posto a fondamento di tale affermazione due indici: il primo è dato dalla circostanza che l'applicazione fornita da *Uber* è indispensabile sia per i conducenti sia per i passeggeri, giacché l'attività di trasporto urbano erogata dai conducenti non professionisti non esisterebbe indipendentemente da *Uber*. Altro elemento rilevante è l'influenza decisiva che *Uber* esercita sulle condizioni in cui gli autisti forniscono il servizio: *Uber* determina la tariffa applicabile, riceve il pagamento dai passeggeri che viene in parte trasferito al conducente e in parte trattenuto da *Uber* come remunerazione per l'uso della piattaforma digitale, esercita un controllo sulla qualità dei veicoli, degli autisti e sulla loro condotta e tale controllo può comportare l'esclusione del conducente dalla piattaforma. Sulla base di tali premesse, la Corte ha ritenuto che il servizio di intermediazione offerto da *Uber* debba essere considerato come parte integrante di un servizio globale la cui componente principale è un servizio di trasporto. Di conseguenza, esso deve essere classificato come un servizio nel settore dei trasporti ed è soggetto alla relativa disciplina.<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup> Parte della dottrina ha osservato che il criterio dell'appartenenza dei beni utilizzati per l'esecuzione del servizio sottostante «contrasta con il tratto originale dell'economia collaborativa, ossia l'appartenenza ai *peers*». Così A. QUARTA, *Il ruolo*, cit., p. 560

<sup>51</sup> CGUE, sentenza del 20 Dicembre 2017, *Asociación Profesional Elite Taxi contro Uber Systems Spain SL*, C-434/15, EU:C:2017:981, reperibile all'indirizzo <https://eur-lex.europa.eu>. V. anche il caso *Uber France*, CGUE, sentenza del 10 aprile 2018, *France SAS c. Nabil Bensalem*, C-320/16, EU:C:2018:221, reperibile all'indirizzo <https://curia.europa.eu>.

<sup>52</sup> «Un servizio d'intermediazione avente ad oggetto la messa in contatto mediante un'applicazione per *smartphone*, dietro retribuzione, di conducenti non professionisti, che utilizzano il proprio veicolo, con persone che desiderano effettuare uno spostamento nell'area urbana, deve essere considerato indissolubilmente legato a un servizio di trasporto e rientrante, pertanto, nella qualificazione di «servizi nel settore dei trasporti», ai sensi dell'art. 58, par. 1, TFUE. Un

Altra vicenda sottoposta alla Corte di giustizia è quella relativa alla piattaforma *Airbnb* che mette in relazione locatori e persone alla ricerca di alloggi per un breve periodo dietro il versamento di una commissione e fornisce altresì prestazioni accessorie.<sup>53</sup>

La CGUE ha confermato la validità dei criteri elaborati nel caso *Uber Spain* ma ne ha escluso in concreto la ricorrenza. La CGUE ha negato, in particolare, che *Airbnb* sia un *market maker* che crea un'offerta di servizi di alloggio che non esisterebbe senza la piattaforma, muovendo dalla premessa che locatori e conduttori possono utilizzare a tal fine altri canali tradizionali. È stato escluso anche che *Airbnb* eserciti un'influenza decisiva sulle condizioni dei servizi di alloggio, giacché la piattaforma non determina i prezzi delle locazioni né effettua la selezione dei locatori e degli alloggi proposti in locazione.

La CGUE ha concluso che il servizio fornito da *Airbnb* per via elettronica e quello a contenuto materiale sono scindibili e che *Airbnb* eroga un normale servizio della società dell'informazione.

Volendo sintetizzare gli esiti a cui è approdata la Corte di giustizia può affermarsi che a fronte di un servizio misto (ossia di fornitura di beni e servizi non digitali attraverso l'utilizzo di mezzi elettronici), per determinare se l'attività della piattaforma sia qualificabile o meno come servizio della società dell'informazione, occorre accertare che la prestazione non erogata per via elettronica sia indipendente sotto il profilo economico dal servizio fornito con tali modalità.<sup>54</sup>

I criteri da utilizzare per verificare la separabilità dei servizi sono due: quello della creazione di una nuova offerta di servizi a contenuto materiale da parte della piattaforma e quello relativo al grado di influenza esercitata dalla piattaforma sulla prestazione del servizio sottostante non digitalizzabile.

Qualora sia escluso che la piattaforma eroghi un servizio della società dell'informazione non troverà applicazione la direttiva sul commercio elettronico, a nulla rilevando la circostanza che il servizio sottostante sia fornito attraverso l'impiego di strumenti digitali.<sup>55</sup>

---

servizio siffatto deve, di conseguenza, essere escluso dall'ambito di applicazione dell'articolo 56 TFUE, della dir. n. 123/2006 CE e della dir. n. 31/2000». Così CECGUE, sentenza del 20 Dicembre 2017, *Asociación Profesional Elite Taxi contro Uber Systems Spain SL*, C-434/15, EU:C:2017:981, cit., pubblicata, tra le altre, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2018, I, 1085 ss., con nota di TURCI e in *Foro it.*, 2018, IV, 91 ss., con nota di PALMIERI. Per un commento v. ancora C. BUSCH, *The Sharing Economy at the CJEU: Does Airbnb pass the 'Uber test'? Some observations on the pending case C-390/18 – Airbnb Ireland*, in *EuCML*, 2018, 172 ss.; M.R. NUCCIO, *Il trasporto condiviso al vaglio della Corte di Giustizia*, in *Riv. dir. impr.*, 2018, 476 ss. e la dottrina citata nella nt. 46.

<sup>53</sup> È il caso *Airbnb Ireland*, CGUE, sentenza del 19 dicembre 2019, *Airbnb Ireland*, C-390/18, EU:C:2019:1112, reperibile all'indirizzo <https://curia.europa.eu> e pubblicata, tra le altre, in *Dir. inf.*, 2020, p. 270 ss. con nota di COLANGELO.

<sup>54</sup> V. le critiche di M.Y. SCHAUB, *Why Uber is an information society service*, in *EuCML*, 2018, p. 109 ss.

<sup>55</sup> Per le conseguenze che ne derivano in tema di tutela dei consumatori v. in senso critico V. CAPPELLI, *Il mercato dell'energia alla prova della sharing economy*, in *Nuova giur. civ. comm.*,

La linea seguita dalla CGUE non è decisiva per risolvere il problema dell'individuazione del ruolo delle piattaforme. Va detto, anzitutto, come messo in luce da una parte della dottrina, che il criterio della creazione nuova offerta di servizi è di insicura applicazione, tanto più che, a ben vedere, tutte le piattaforme creano un'offerta che non ha equivalenti nei modelli tradizionali.<sup>56</sup>

Maggiormente apprezzabile è l'attenzione posta dalla CGUE sul grado di influenza esercitato dalla piattaforma nella relazione contrattuale tra i *peers*, influenza che, lì dove venga accertato essere decisiva, determina l'attribuzione alla piattaforma del ruolo di parte contrattuale.<sup>57</sup>

Il vero interrogativo diventa allora il seguente: quando può dirsi che la piattaforma esercita un'influenza decisiva sulle condizioni della prestazione del servizio sottostante? La risposta non è semplice e, anzi, proprio il caso *Airbnb Ireland* permette di constatare la vaghezza di questo criterio e le incertezze operative che ne derivano. Del resto, come si è anticipato, è diffusa la tendenza delle piattaforme a sollecitare, quando non ad imporre, l'adozione di determinate condizioni contrattuali nel rapporto tra pari per l'erogazione del servizio sottostante, donde non è facile tracciare in concreto la linea di confine tra i casi in cui l'influenza della piattaforma è decisiva e i casi in cui i *peers* conservano una maggiore capacità di determinare autonomamente il contenuto della transazione.

Ora, la CGUE ha giustificato la diversità dell'esito della vicenda di *Airbnb Ireland* rispetto al caso *Uber* principalmente in ragione del fatto che, sebbene anche *Airbnb* eserciti un certo grado di controllo sulle transazioni concluse attraverso la piattaforma, essa non raggiunge il medesimo livello di *Uber*.

Tale conclusione è tutt'altro che pacifica. Parte della dottrina ha affermato che il modello adottato da *Airbnb* è del tipo «*intermediation plus control*», giacché *Airbnb* gestisce il pagamento del prezzo, adotta una procedura di *screening* che permette di escludere gli *host* che si trovano al di sotto di una certa soglia di *rating*, stabilisce le regole per la presentazione dell'offerta di alloggio e gestisce un meccanismo di risoluzione delle controversie.<sup>58</sup>

I dubbi sull'estraneità di *Airbnb* al contratto concluso tra locatore e conduttore aumentano a fronte delle misure straordinarie adottate dalla piattaforma in occasione della pandemia da Covid-19, che dimostrano la sua capacità di incidere sull'autonomia negoziale delle parti e financo di derogare ai termini contrattuali già pattuiti.

---

2020, VI, p. 1399 ss.

<sup>56</sup> V. i rilevi di C. BUSCH, *The Sharing Economy*, cit., p. 173, a proposito del fatto che anche per *Airbnb* può dirsi che è stata creata una nuova offerta di servizi che non esisterebbe senza la piattaforma. V. anche M. FINCK, *Distinguishing internet platforms from transport services: Elite Taxi v. Uber Spain*, in *Common Market Law Review*, 55, 2018, p. 1631; P. HACKER, *UberPop, UberBlack, and the Regulation of Digital Platforms after the Asociación Profesional Elite Taxi Judgment of the CJEU*, in *ERCL*, 2018, pp. 14, 85 e 93; M. COLANGELO, *Piattaforme*, cit., p. 301.

<sup>57</sup> Cfr. A. DE FRANCESCHI, *Uber Spain and the "Identity Crisis"*, cit., p. 2.

<sup>58</sup> Così P. HACKER, *UberPop, UberBlack, and the Regulation*, cit. p. 93.

A causa della pandemia i contratti di locazione conclusi sulla piattaforma sono stati oggetto di numerose richieste di cancellazione, sia da parte dei clienti che degli *host*. Con l'intento dichiarato di salvaguardare gli interessi della propria *community*, la piattaforma ha aggiunto delle misure straordinarie di cancellazione e rimborso valide per tutti i contratti di soggiorno stipulati entro il 14 marzo 2020, con data di *check-in* compresa tra il 14 marzo e il 15 luglio 2020, e ha riconosciuto a entrambi i contraenti la facoltà di recedere dal contratto qualora fossero stati colpiti per varie ragioni dalla pandemia.<sup>59</sup>

Non è importante in questa sede valutare l'opportunità delle scelte operate da *Airbnb* per contrastare gli effetti della pandemia e tutelare la *community* degli utenti. Ciò che preme sottolineare è che, mediante la previsione di tali misure straordinarie, *Airbnb* ha modificato non solo i termini generali della piattaforma, bensì anche i termini contrattuali già concordati dalle parti senza il loro consenso.

Se come *Airbnb* afferma, essa è estranea al contratto di locazione turistica concluso dagli utenti, come è possibile che vi sia spazio per un suo intervento che modifica la relazione contrattuale tra essi intercorrente? Non si vuole negare a priori, giova ripeterlo, l'utilità di tale intervento, né che la presenza di una *trusted community*, essenza della *sharing economy*, lo renda necessario.<sup>60</sup> Ci si interroga, piuttosto, sul fondamento di esso e se a fronte dell'incidenza della piattaforma sulle condizioni contrattuali già stabilite dalle parti possa ancora dirsi che il controllo di *Airbnb* sulle transazioni concluse dagli utenti non sia decisivo.

Il tema per la sua complessità non può essere liquidato in poche battute. Preme, però, mettere in evidenza che la vicenda di *Airbnb* è indice di due dati: 1) non è facile stabilire in concreto quando la piattaforma eroga anche il servizio sottostante e, di conseguenza, se la relazione è realmente *peer to peer*; 2) i rapporti contrattuali nella *sharing economy* sono una realtà nuova che non può essere appiattita su categorie esistenti e necessita di una regolazione specifica, che tenga conto delle sue peculiarità e dei suoi profili ibridi, sicché la sostenibilità giuridica del fenomeno è una sfida aperta per gli operatori del diritto.

---

<sup>59</sup> Si vedano i «Termini delle circostanze attenuanti alle cancellazioni dovute all'emergenza COVID-19» previsti da *Airbnb*, reperibili all'indirizzo <https://www.airbnb.it/help/article/2701/termini-delle-circostanze-attenuanti-per-la-pandemia-da-coronavirus-covid19>. Per l'analisi di tali misure v. G. BAZZONI, *Il caso Airbnb: un complesso bilanciamento rimediabile tra tutela della comunità e autonomia negoziale durante la pandemia*, in *Per. e merc.*, 2020, IV, p. 452 ss. A seguito dello scoppio della pandemia *Airbnb* ha creato anche alcune pratiche obbligatorie per il COVID-19 per gli *host* e gli ospiti «Requisiti di salute e sicurezza per i soggiorni *Airbnb*» reperibili all'indirizzo <https://www.airbnb.it/help/article/2839/requisiti-di-salute-e-sicurezza-per-i-soggiorni-airbnb>. Gli *host* o gli ospiti che dovessero violare ripetutamente tali linee guida possono andare incontro, per esempio, alla sospensione dell'account o alla rimozione dalla *community*.

<sup>60</sup> Su questi aspetti v. G. BAZZONI, *Il caso*, cit., p. 459 ss.



## 2.5. Conseguenze in tema di disciplina applicabile nei due modelli. Il problema della responsabilità del gestore della piattaforma per l'inadempimento e per gli illeciti commessi in rete dagli utenti.

L'analisi svolta ha permesso di constatare che sono riconducibili al perimetro della *sharing economy* quale modello funzionale alla sostenibilità economica, ambientale e sociale, gli schemi operativi che si basano sulla condivisione tra pari di risorse con capacità in eccesso, condivisione che è resa possibile dalle piattaforme digitali collaborative. Di conseguenza, vi rientrano le ipotesi in cui le piattaforme svolgono la funzione di semplici abilitatori della relazione tra i *peers* diretta alla condivisione di beni o servizi. Sono, invece, estranei alla *sharing economy* i casi in cui, nonostante l'offerta del servizio sottostante provenga formalmente da un *prosumer*, la relazione tra gli utenti è eterodiretta dalla piattaforma al punto tale da sostanzialmente in un rapporto bilaterale tra piattaforma - utente, sicché la relazione contrattuale per la prestazione del servizio sottostante è solo fittiziamente *peer to peer*.

Si tratta di fenomeni diversi che, come tali, non possono che essere oggetto di una differente regolamentazione, sicché la qualificazione del ruolo svolto dalla piattaforma è decisiva sia ai fini dell'individuazione della disciplina applicabile sia per la costruzione di nuove regole specifiche per le piattaforme della *sharing economy*.<sup>61</sup> Al riguardo, occorre sottolineare che la sfida più complessa riguarda essenzialmente la sostenibilità giuridica delle pratiche appartenenti alla *sharing economy* e non, invece, degli schemi a essa estranei, i quali ben possono essere regolati dalle normative esistenti.

Quanto alla disciplina applicabile ai due modelli, si è già anticipato che, lì dove la piattaforma eroghi un servizio della società dell'informazione troverà applicazione il d.lgs. 9 aprile 2003 di recepimento della Direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico.<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> V. S. MARTINELLI, *Platform economy: the nature of the platform and the regulation of this new disruptive actor*, in E. Bargelli – V. Calderai (edited by), *A Contract Law for the Age of Digital Platforms?*, Pacini Giuridica, 2022, p. 15 ss.

<sup>62</sup> Dinnanzi all'evoluzione che ha interessato le piattaforme tecnologiche si è manifestata l'inadeguatezza della direttiva 2000/31/CE ed è emersa la necessità di un nuovo intervento del legislatore europeo. Nel 2020 la Commissione ha presentato una proposta di regolamento in materia di servizi digitali e responsabilità delle piattaforme, il c.d. *Digital Services Act*. Tale regolamento ha l'obiettivo di modificare la disciplina vigente, in particolare attraverso l'introduzione di nuove disposizioni in materia di trasparenza, obblighi informativi e *accountability* per la moderazione dei contenuti veicolati dalla piattaforma. Resta ferma l'assenza di un obbligo di sorveglianza sui contenuti immessi nella piattaforma e la presenza di un regime di esenzione condizionata da responsabilità per il *provider*, di cui si subito si dirà. La proposta fa parte del *Digital Services Act package* che comprende la *Proposal for a Regulation on Contestable and Fair Markets in the Digital Sector, Digital Markets Act*, COM (2020)842 e la *Proposal for a Regulation on a Single Market For Digital Services (Digital Services Act) and Amending Directive 2000/31/EC*, COM(2020)825. Per l'analisi di tali proposte v. C. CAMARDI, *Contratti*, cit., p. 907 ss.



Per quanto di maggiore interesse ai nostri fini, è utile richiamare l'attenzione su tre delle conseguenze derivanti dall'applicazione di tale disciplina.

La piattaforma che eroga un servizio della società dell'informazione beneficia dell'esenzione da qualsivoglia autorizzazione preventiva e opera secondo il principio della libertà di accesso e del principio del paese d'origine.<sup>63</sup>

Vige poi, in presenza delle condizioni richieste dalla Direttiva 2000/31/CE, lo speciale regime di esenzione di responsabilità per gli illeciti commessi in rete dagli utenti per il *provider* che svolga attività di *mere conduit*, ossia di semplice trasporto dell'informazione (art. 14), di *caching*, ossia di memorizzazione temporanea (art. 15), di *hosting*, ossia di memorizzazione duratura (art. 16), di cui subito si dirà.<sup>64</sup>

Sul piano della tutela dei consumatori trovano applicazione le norme dirette ad assicurare requisiti di trasparenza e sul contenuto dei contratti conclusi *online*.

Nel caso in cui la piattaforma eroghi il servizio di intermediazione come parte integrante di un servizio globale la cui componente principale è quella diretta all'erogazione del servizio sottostante, stando alle indicazioni della Corte di giustizia, la Direttiva 2000/31/CE, invece, non si applica.

La qualifica della piattaforma di mero fornitore del servizio sottostante, per un verso, determina l'applicazione della normativa relativa l'erogazione di questo, anche in termini di licenze, autorizzazione e requisiti ivi previsti, oltre che la responsabilità della piattaforma nell'erogazione del servizio sottostante, il che costituisce un esito sicuramente apprezzabile. Per altro verso, però, è impedita l'applicazione delle norme previste dalla direttiva sul commercio elettronico, comprese quelle a tutela dei consumatori e ciò senza che venga considerata la modalità elettronica mediante la quale il servizio sottostante è offerto. Non sembra infondata la proposta formulata da una parte della dottrina di preferire una doppia qualificazione delle piattaforme, ove questo corrisponda all'attività concretamente svolta, di prestatori di servizi della società

---

<sup>63</sup> V. la Direttiva 2000/31/CE, artt. 2-4. In particolare, l'art. 3 della direttiva 31/2000, che prevede che, per i servizi della società dell'informazione, gli Stati membri non possano limitare la libera circolazione dei servizi provenienti da un altro Stato membro, salvo che i provvedimenti siano necessari per la tutela dell'ordine pubblico, della sanità pubblica, della pubblica sicurezza.

<sup>64</sup> Sulla responsabilità dell'*internet provider* v. *ex multis* F. DI CIOMMO, *Evoluzione tecnologica e regole di responsabilità*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2003 e Id., *La responsabilità civile in internet: prove di governo dell'anarchia tecnocratica*, in *Resp. civ.*, 2006, II, p. 548 ss.; C. PERLINGIERI, *La responsabilità dell'Internet provider*, in A. DI AMATO (a cura di), *Appunti di diritto dei mezzi di comunicazione*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2006, p. 247 ss.; R. BOCCHINI, *La responsabilità extracontrattuale del provider*, in D. Valentino (a cura di), *Manuale di diritto dell'informatica*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2016, p. 539 ss.; M. COCUCCHIO, *La responsabilità per fatto illecito dell'internet service provider*, in *Resp. civ. prev.*, 2015, IV, p. 1312 ss.; E. TOSI, *Responsabilità civile per fatto illecito degli Internet Service Provider*, in *Dig. disc. priv.*, Sez. civ., Agg. X, Utet, 2016, p. 688 ss.; M.L. MONTAGNANI, *Internet, contenuti illeciti e responsabilità degli intermediari*, EGEA, 2018; M. TESCARO, *Una proposta ricostruttiva contrastante con il diritto vivente in tema di responsabilità civile dell'internet provider nel diritto italiano tra direttiva 2000/31/CE, regolamento UE 2016/679 e direttiva UE 2019/790*, in *Juscivile* 2020, I, 62 ss.

dell'informazione e di fornitori di servizi sottostanti non digitalizzabili, in modo che trovino applicazione entrambi gli apparati normativi.<sup>65</sup>

Un terreno delicato, sul quale si rende sempre più necessaria una nuova regolamentazione, è quello della responsabilità del gestore della piattaforma per l'inadempimento e gli illeciti commessi dagli utenti.

Il regime di responsabilità non può che essere differente a seconda che ricorra lo schema della relazione *peer to peer* finalizzata alla condivisione e quello della relazione *peer to peer* solo fittizia, attraverso cui è la piattaforma a erogare il servizio sottostante per il tramite del prestatore del servizio medesimo.

In quest'ultimo caso, estraneo - giova ripeterlo - al perimetro della *sharing economy* autentica, poiché è la piattaforma a erogare tale servizio, sia pure non materialmente, essa non può che essere responsabile ai sensi dell'art. 1228 c.c. per il mancato adempimento degli obblighi contrattuali da parte del prestatore di cui si avvale.

È, inoltre, possibile fondare la responsabilità della piattaforma per gli illeciti extracontrattuali commessi dal prestatore del servizio sottostante sull'art. 2049 c.c. in ragione della subordinazione del prestatore di servizi all'ente gestore della piattaforma.<sup>66</sup>

Diversamente, lì dove ricorra il modello triangolare piattaforma-prestatore-fruttore la messa in relazione delle parti costituisce, come si è visto, un servizio del tutto autonomo da quello diretto all'erogazione del servizio sottostante che coinvolge soltanto gli utenti e al quale la piattaforma resta estranea. Di conseguenza, la piattaforma non è responsabile per il mancato adempimento degli obblighi contrattuali.<sup>67</sup>

Parte della dottrina ha osservato che si tratta del modello più conveniente per i gestori delle piattaforme, giacché è esclusa ogni forma di responsabilità per i fatti relativi al rapporto prestatore – utente. Per contro, questo modello espone l'utente che subisce

---

<sup>65</sup> V. CAPPELLI, *Il mercato*, cit., p. 1400: «qualificare le piattaforme che offrono servizi compositi come internet service providers non impedisce la loro contestuale qualificazione come fornitori dei servizi sottostanti non digitalizzabili». Nello stesso senso v. M.Y. SCHAUB, *Why Uber*, cit., p. 113 ss.

<sup>66</sup> Così A. QUARTA, *Il ruolo*, cit., p. 558; S. MARTINELLI, *Platform*, cit., p. 20. *Contra* M.R. NUCCIO, *Il trasporto*, cit., p. 484.

<sup>67</sup> Si veda ad esempio l'art. 4.2.1. dei Termini e Condizioni di *BlaBlaCar*, dove si legge «L'Utente è l'unico responsabile per l'adempimento del contratto che lo vincola all'altro Utente» e l'art. 12 dove è previsto che «L'Utente riconosce e accetta che *BlaBlaCar* non controlla la validità, la veridicità o la legalità di Annunci di *Carpooling* e degli Annunci di Autobus, Posti e Viaggi offerti. Nella sua qualità di intermediario di *ride sharing*, *BlaBlaCar* non fornisce alcun servizio di trasporto e non agisce in qualità di vettore; il ruolo di *BlaBlaCar* si limita a facilitare l'accesso alla Piattaforma. Nel contesto dei Viaggi in *Carpooling*, gli Utenti (Conducenti o Passeggeri) agiscono sotto la loro esclusiva e piena responsabilità. Nella sua qualità di intermediario, *BlaBlaCar* non può essere ritenuta responsabile per l'effettivo verificarsi di un Viaggio, e in particolare a causa di: (i) informazioni errate comunicate dal Conducente o Gestore di Autobus sul suo Annuncio, o con qualsiasi altro mezzo, per quanto riguarda il Viaggio e le sue condizioni; (ii) cancellazione o modifica di un Viaggio da parte di un Utente o un Gestore di Autobus; (iii) mancato pagamento del Contributo alle spese; (iv) comportamento dei suoi Utenti durante, prima o dopo il Viaggio».

l'inadempimento al pericolo che «le sue pretese risarcitorie restino frustrate dall'incapienza del prestatore del servizio».<sup>68</sup>

È questo un punto che nella futura regolamentazione della materia deve essere adeguatamente considerato.

L'irresponsabilità della piattaforma stride, infatti, con l'influenza che essa, pur non essendo parte del contratto, sovente esercita sulla relazione intercorrente tra gli utenti per la prestazione del servizio sottostante.

Tale circostanza non solo dà ragione delle soluzioni alternative che vengono spesso offerte dalle piattaforme all'utente fruitore per il caso in cui si verifichi un inadempimento contrattuale, ma spinge altresì a domandarsi se via sia spazio per configurare una qualche forma di responsabilità della piattaforma in ragione del ruolo che svolge nell'operazione economica complessiva e dell'influenza che esercita sulla relazione contrattuale tra gli utenti.<sup>69</sup>

L'idea non è eccentrica anche alla luce delle recenti *Model Rules on On-line Platforms* elaborate dallo *European Law Institut* che all'art. 20 prevedono la possibilità per il fruitore che possa ragionevolmente aspettarsi che il gestore della piattaforma eserciti sul prestatore una «*predominant influence*» di esperire i rimedi per l'inadempimento *anche* contro il gestore della piattaforma.<sup>70</sup>

È interessante osservare che tra gli indici dell'influenza predominante della piattaforma figura, tra le altre, la circostanza che i termini del contratto tra fornitore e prestatore siano determinati essenzialmente dal gestore della piattaforma medesima.

La soluzione preferibile sembra, pertanto, quella di introdurre un regime differenziato quanto alla responsabilità per inadempimento a seconda del ruolo concretamente svolto dalla piattaforma: maggiore è l'incidenza della piattaforma nella relazione contrattuale tra i *peers*, più si restringono le maglie della sua estraneità all'operazione complessiva e, di conseguenza, della sua irresponsabilità per i fatti relativi al rapporto prestatore – utente. Si noti che, in base alla soluzione proposta, la responsabilità del gestore della piattaforma non esclude quella del prestatore, ma concorre con essa.

<sup>68</sup> Così A. QUARTA, *Il ruolo*, cit., pp. 559 e 569.

<sup>69</sup> Cfr. gli spunti offerti in tal senso da G. SMORTO, *I contratti*, cit., p. 5 e T. ROSSI, *La necessaria differenziazione dei regimi di responsabilità alla luce della poliedrica fisionomia del fenomeno della sharing economy*, in *Riv. giur. del Molise e del Sannio*, 2018, I, p. 185 ss. (v. spec. p. 192-194). V. ancora C. BUSCH - H. SCHULTE-NÖLKE, A. WIEWIÓROWSKA-DOMAGALSKA - F. ZOLL, *The Rise*, cit., p. 8 sulla possibilità che la futura normativa diretta a regolamentare le piattaforme preveda una «*secondary liability*» della piattaforma per il caso di inadempimento del prestatore del servizio sottostante.

<sup>70</sup> EUROPEAN LAW INSTITUTE, *Model Rules on Online Platforms*, [https://www.europeanlawinstitute.eu/fileadmin/user\\_upload/p\\_eli/Publications/ELI\\_Model\\_Rules\\_on\\_Online\\_Platforms.pdf](https://www.europeanlawinstitute.eu/fileadmin/user_upload/p_eli/Publications/ELI_Model_Rules_on_Online_Platforms.pdf). L'art. 20 è rubricato «*Liability of the Platform Operator with Predominant Influence*». Per un commento v. C. BUSCH - G. DANNEMANN - H. SCHULTE-NÖLKE - A. WIEWIÓROWSKA-DOMAGALSKA - F. ZOLL, *The ELI Model Rules on Online Platforms*, in *Journal of European Consumer and Market Law*, 2020, p. 61 ss; S. MARTINELLI, *Platform*, cit., p. 22 s.

Altro tema particolarmente delicato è quello della responsabilità della piattaforma per gli illeciti commessi in rete dagli utenti. Si è già anticipato che con riferimento ai contenuti caricati sulla piattaforma dagli utenti e agli illeciti da loro commessi in rete trova applicazione il d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70, di attuazione alla Direttiva 2000/31/CE che, in presenza di determinate condizioni, esclude la responsabilità del *provider* che svolge attività di *mere conduit*, *caching* e *hosting*.

L'art. 17 del d.lgs. n. 70/2003 esclude la sussistenza in capo al *provider* nella prestazione dei servizi di *mere conduit*, *caching* e *hosting* di un obbligo di sorveglianza o di ricerca di fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite in relazione alla trasmissione o alla memorizzazione di informazioni messe a disposizione da terzi. Il *provider* è, invece, gravato dall'obbligo di informare le pubbliche autorità su attività o materiali illeciti dei destinatari dei suoi servizi dei quali venga a conoscenza e, ancora, di comunicare alle autorità competenti, a loro richiesta, le informazioni che consentano l'identificazione dei destinatari con cui hanno accordi di memorizzazione dei dati. L'art. 17 prevede, altresì, che il *provider* è civilmente responsabile qualora, ove richiesto dall'autorità giudiziaria o amministrativa avente funzioni di vigilanza, non abbia agito per impedire l'accesso a determinati contenuti, ovvero se ha avuto conoscenza del carattere illecito o pregiudizievole per un terzo del contenuto di un servizio al quale assicura l'accesso e non ha provveduto ad informarne l'autorità competente. L'*internet service provider* non è, dunque, soggetto a un obbligo generale di sorveglianza sui contenuti che veicola e non risponde dei danni cagionati dall'attività di memorizzazione delle informazioni, a meno che non abbia effettiva conoscenza dell'illiceità dell'informazione. Questo regime speciale di esonero da responsabilità si giustifica in ragione della neutralità del *provider* rispetto all'attività svolta dai fruitori dei suoi servizi.

Tuttavia, in considerazione della possibilità sempre più diffusa per il *provider* di intervenire attivamente sui contenuti caricati dagli utenti<sup>71</sup> il principio di neutralità del suo operato è stato messo in discussione ed è stata differenziata, anche dalla giurisprudenza, la figura del *provider* c.d. passivo, che si limita a mettere a disposizione spazi virtuali destinati a raccogliere informazioni e dati, da quella del *provider* c.d. attivo, che, invece, interferisce con i dati stoccati ad esempio mediante lo svolgimento di attività di filtro, selezione, indicizzazione e organizzazione dei contenuti caricati dagli utenti. Per l'*hosting provider* attivo è stata esclusa l'operatività del regime della irresponsabilità ed è stata riconosciuta l'applicazione del regime generale di responsabilità di cui all'art. 2043 c.c.<sup>72</sup>

<sup>71</sup> V. gli interessanti rilievi di A. Cocco, *I rapporti*, cit., p. 94, a proposito del «rischio che la c.d. *net neutrality* divenga un espediente finalizzato al raggiungimento di una totale irresponsabilità per soggetti che assumono, in concreto, un ruolo determinante».

<sup>72</sup> La distinzione tra *provider* attivo e passivo si regge sul considerando 42 della direttiva 31/2000, dove è previsto che l'esclusione di responsabilità è applicabile solamente nel caso in cui l'attività di prestatore di servizi della società dell'informazione si realizzi un'attività «di ordine

Premesso quanto sopra, è chiaro che per stabilire se sia configurabile in capo al gestore della piattaforma di *sharing economy* una qualche forma di responsabilità per i contenuti caricati dagli utenti e per gli illeciti da loro commessi in rete è necessario vagliare l'attività concretamente svolta.

Una questione di particolare rilievo nell'ambito della *sharing economy*, data la centralità dei meccanismi di *peer reviewing* o *feedback*,<sup>73</sup> è quella inerente alla responsabilità del gestore della piattaforma per le recensioni fittizie e/o diffamatorie rilasciate dagli utenti.

Le recensioni degli utenti sono, infatti, essenziali per la creazione e il mantenimento del clima di fiducia tra gli individui indispensabile per il funzionamento dell'economia della condivisione e svolgono un ruolo decisivo nella costruzione della reputazione di fornitori e fruitori.

---

meramente tecnico, automatico e passivo». Nella giurisprudenza di legittimità su tale distinzione v. Cass. 19 marzo 2019, n. 7708, in *Foro it.*, 2019, 6, I, p. 2045 ss., con commento di DI CIOMMO e Cass. 19 marzo 2019, n. 7709, in *Corr. giur.*, 2020, p. 184 ss. con nota di GAMBINI. Nella giurisprudenza di merito, tra le più recenti, v. Trib. Roma, 12 luglio 2019, n. 14757, in *AIDA* 2020, 1, p. 791; Trib. Roma, 2 ottobre 2019, n. 18727, in *Dir. aut.*, 2019, 4, p. 722. La valorizzazione del ruolo concretamente svolto dal *provider* ai fini della sua responsabilità si pone in linea di continuità con talune decisioni della CGUE; si vedano in particolare CGUE, sentenza del 23 marzo 2010, cause riunite Google France, Google Inc./Louis Vuitton Malletier (C-236/08), Viaticum SA, Luteciel SARL (C-237/08), Centre national de recherche en relations humaines (CNRRH) SARL, Pierre-Alexis Thonet, Bruno Raboin, Tiger SARL (C-238/08) reperibile all'indirizzo *eur-lex.europa.eu* e CGUE, sentenza del 12 luglio 2011, L'Oréal c. eBay (C-324/09), reperibile all'indirizzo *op.europa.eu*. Nella dottrina, sulla distinzione tra *provider* attivo e passivo, v. *ex multis*: L. BUGIOLACCHI, *I presupposti dell'obbligo di rimozione dei contenuti da parte dell'hosting provider tra interpretazione giurisprudenziale e dettato normativo*, in *Resp. civ. e prev.*, 2017, II, p. 536 ss.; S. SICA, *Responsabilità del provider: per una soluzione "equilibrata" del problema*, in *Corr. giur.*, 2013, IV, p. 505; M. GAMBINI, *Diritti di proprietà intellettuale in rete: criticità e prospettive di tutela nei confronti dei prestatori di servizi in Internet*, in *Rass. dir. civ.*, 2016, p. 135 ss.; E. TOSI, *Responsabilità*, cit., p. 705. e Id. *Responsabilità civile degli hosting provider e inibitoria giurisdizionale dei contenuti digitali illeciti equivalenti tra assenza dell'obbligo di sorveglianza ex ante e ammissibilità ex post*, in *Dir. aff.*, 2020, I, p. 1 ss.; M. SIMONI, *La responsabilità degli hosting provider quali prestatori "automatici, tecnici e passivi" della società dell'informazione*, in *Dir. ind.*, 2017, III, p. 456 ss. V. ancora R. BOCCHINI, *La responsabilità*, cit., p. 561 per l'indicazione dei *provider* considerati attivi dalla giurisprudenza.

<sup>73</sup> Sulla centralità dell'elemento della fiducia nella *sharing economy* e sul ruolo delle piattaforme nella creazione di questa v. M. MÖHLMANN – A. GEISSINGER, *Trust in the Sharing Economy. Platform-Mediated-Peer Trust*, in M. Davidson – M. Finck – J.J. Infranca (edito da), *The Cambridge Handbook of the Law of the Sharing Economy*, Cambridge, 2018, p. 27 ss.; C. GARDEN – N. LEONG, *The Platform*, cit., p. 451; E. ADAMO, *I meccanismi di feedback nella sharing economy: situazioni di conflitto e responsabilità della piattaforma on line*, in D. Di Sabato – A. Lepore (a cura di), *Sharing economy. Profili giuridici*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2018, p. 107 ss.; T. ROSSI, *La necessaria differenziazione*, cit., p. 185 ss. Più in generale, sulla rilevanza delle informazioni e della fiducia in rete v. G. SMORTO, *Reputazione, fiducia e mercati*, in *Eur. e dir. priv.*, 2016, I, p. 199 s.

La responsabilità per i danni derivanti da recensioni false e/o lesive della reputazione grava sull'autore. Occorre, però, domandarsi se sia possibile individuare una responsabilità anche in capo alla piattaforma che ospita la recensione.

La risposta a questo interrogativo, come è facile intuire, non può che dipendere dall'attività svolta in concreto dalla piattaforma sulle recensioni da essa veicolate: lì dove la piattaforma mantiene una posizione neutrale e svolge, dunque, attività essenzialmente di *hosting provider* passivo la sua responsabilità è da escludersi. Diversamente, la piattaforma non potrà beneficiare del regime di esenzione e la sua eventuale responsabilità dovrà essere valutata alla stregua dell'art. 2043 c.c.,<sup>74</sup> fermo restando che non è sempre facile individuare il limite dell'intervento sui contenuti veicolati dalla piattaforma oltre il quale essa perde il beneficio dell'esenzione da responsabilità.<sup>75</sup>

Ad ogni modo, in considerazione del ruolo centrale svolto dalle piattaforme nella creazione della *trusted community* e della promozione della sostenibilità sociale ed etica della *sharing economy*, è condivisibile l'idea di valorizzare maggiormente l'attività di controllo preventivo della genuinità informazioni immesse dagli utenti.<sup>76</sup> Certo questa operazione non è semplice, vista la mole di contenuti veicolati dalle piattaforme, ma la soluzione non può essere la deresponsabilizzazione dei soggetti che di fatto "governano" la nuova dimensione digitale dove si svolgono relazioni e scambi.

Questo, insieme agli altri profili inerenti alla qualificazione del ruolo e della responsabilità delle piattaforme, è uno dei punti a cui prestare attenzione affinché la promessa di sostenibilità economica, ambientale sociale della *sharing economy* sia effettiva e proceda di pari passi alla sua sostenibilità giuridica.

---

<sup>74</sup> Cfr. T. ROSSI, *La necessaria differenziazione*, cit., p. 183; R. GELLI, *False recensioni su Tripadvisor: accolta l'azione inibitoria promossa dal ristoratore diffamato*, in *Corr. giur.*, 2016, I, p. 90. Diversamente E. ADAMO, *I meccanismi*, cit., p. 137, propone di qualificare la responsabilità della piattaforma per la diffamazione *on line* come responsabilità per danno da attività pericolosa *ex art.* 2050 c.c.

<sup>75</sup> Si consideri, in via esemplificativa, la possibilità che *BlaBlaCar* si riserva nei Termini e Condizioni di «non pubblicare o eliminare qualsiasi *feedback*, domanda, commento o risposta se ritiene che il suo contenuto violi queste Condizioni generali di utilizzo». Può discutersi se a fronte di tali interventi la piattaforma mantenga ancora un ruolo neutrale.

<sup>76</sup> V. in particolare T. ROSSI, *La necessaria differenziazione*, cit., p. 188 s. In una più ampia prospettiva, sulla responsabilizzazione del *provider* nell'educazione dell'utente all'utilizzo dei servizi offerti v. M. D'AMBROSIO, *Progresso tecnologico, «responsabilizzazione» dell'impresa ed educazione dell'utente*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2017.