



Controversie e tutela dei diritti Va pesato bene ciò che dice l'IA

Consumatori. L'intelligenza artificiale non è in grado di comprendere in pieno il contesto di un caso specifico. L'Adiconsum propone un corso

MARCO CONTI

Pochissime certezze nei casi complessi e individuali a cui si aggiunge spesso una totale mancanza di trasparenza delle fonti: sono questi i punti più critici per tanti consumatori della tanto decantata, ricercata e temuta intelligenza artificiale, sempre più di frequente utilizzata anche dalla gente comune, che si affida agli strumenti dell'IA per ottenere risposte rapide sui propri diritti, spesso come primo passo nella ricerca di informazioni e soluzioni non di poco conto.

Una tendenza sempre più in voga che riguarda in quantità crescente anche chi si vuole confrontare con problemi particolarmente complessi, vedasi le controversie transfrontaliere: persone pronte poi a rivolgersi al Centro europeo dei consumatori del proprio Paese per ricevere assistenza qualificata e di persona. Ma se da un lato l'IA offre nuove opportunità in termini di accesso immediato alle informazioni e di orientamento iniziale, dall'altro presenta limiti e criticità che non possono essere trascurati quando si tratta di tutelare i propri diritti, né tanto meno davanti a controversie che richiedono un'analisi approfondita e la valutazione congiunta di più fattori. Con il rischio di risposte errate o eccessivamente semplificate, in quanto l'IA fornisce risposte generali basate su modelli probabilistici, non su una valutazione giuri-

dica del caso concreto. L'applicazione delle norme a tutela dei consumatori dipende infatti da molteplici elementi, come i dettagli della situazione, la legislazione nazionale applicabile e la giurisprudenza. Per questo motivo, informazioni imprecise o semplificate possono generare aspettative non realistiche o indurre i consumatori a decisioni che rischiano di indebolire la propria posizione.

L'intelligenza artificiale non è poi sempre ancora in grado di comprendere pienamente il contesto specifico di un caso individuale, soprattutto quando sono coinvolti più ordinamenti giuridici o ambiti normativi differenti. A ciò si deve aggiungere l'importante tema dell'origine delle informazioni/notizie, perché non sempre è chiaro su quali fonti si basino le risposte dell'IA né quanto queste siano aggiornate.

Per i consumatori può risultare difficile quindi verificarne l'affidabilità. Inoltre, può accadere che vengano citate sentenze o riferimenti giuridici inesistenti, presentati come a sostegno della propria situazione, ma non di rado in pieno territorio da fake news.

«Per aiutare i cittadini a muoversi con maggiore sicurezza nel mondo digitale e a diventare consumatori sempre più consapevoli nell'era dell'IA - osserva Mina Busi, presidente di Adiconsum Bergamo - la nostra associazione propone un percorso formativo gra-

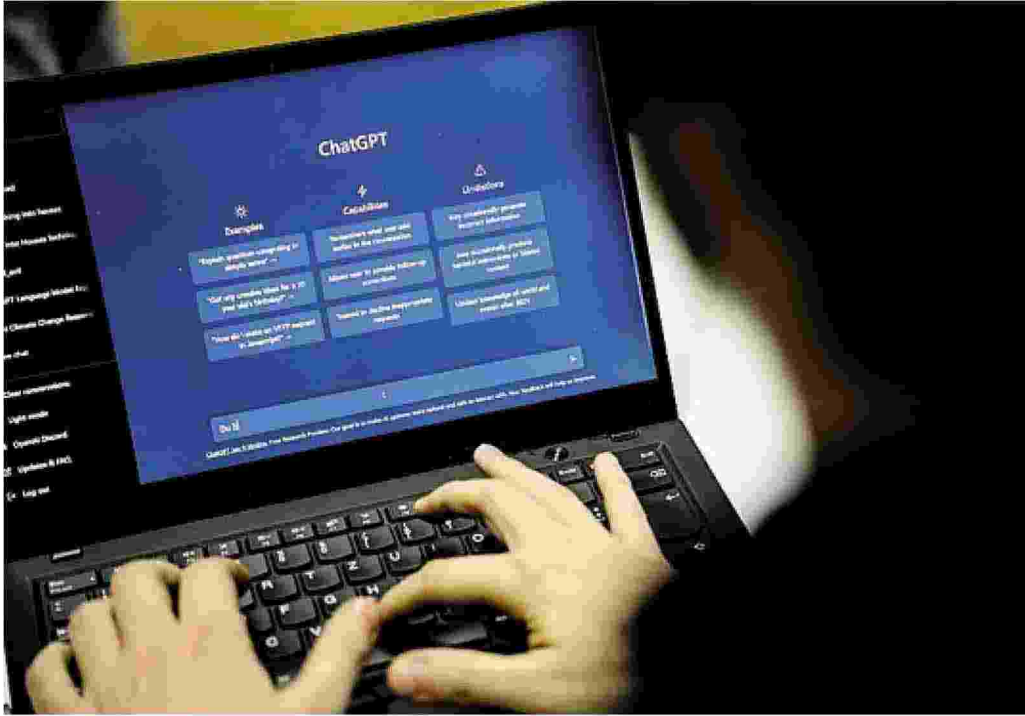
tuito dedicato ai consumatori». Il corso è promosso da Adiconsum e inserito nel progetto «Dico sì. Diritti, consapevolezza, opportunità, strumenti, inclusione» (III edizione), finanziato dal ministero delle Imprese e del made in Italy (D.d. 12 maggio 2025), in collaborazione con la Fondazione per la Sostenibilità Digitale, presieduta dal prof. Stefano Epifani, e realizzato da Info.it. I moduli affrontano temi di stretta attualità: algoritmi e scelte di acquisto, diritti dei consumatori nell'era dell'IA, digitale e filiera alimentare, digitale e sostenibilità ambientale, sanità digitale e cittadini. Si tratta di un'occasione utile per certificare le competenze acquisite sui diritti digitali e sull'intelligenza artificiale. Per informazioni e iscrizioni, digitare il link: <https://adiconsum.it/adiconsum-lancia-il-programma-di-formazione-sull'intelligenza-artificiale-5-sessioni-gratuite-per-i-consumatori/>. I prossimi appuntamenti sono in programma l'11 giugno, il 16 luglio e il 15 settembre. La durata di ogni webinar è di circa due ore; le lezioni saranno successivamente rese disponibili online per un tempo limitato. La Rete dei Centri europei dei consumatori (Ecc-Net, di cui fa parte Adiconsum) assume un ruolo sempre più centrale nel verificare e chiarire l'effettiva applicazione delle norme ai singoli casi, correggere eventuali informazioni inesatte ottenute tramite IA e valutare le

reali possibilità di mediazione o azione legale ai sensi del diritto dell'Unione europea.

«Nei casi transfrontalieri, dove la normativa può risultare più complessa e coinvolgere ordinamenti diversi - spiega la presidente dell'Associazione difesa dei consumatori e ambiente della Cisl di Bergamo - il ricorso a una consulenza personalizzata diventa ancora più importante. La Rete rappresenta quindi un punto di riferimento essenziale per garantire ai consumatori informazioni corrette e assistenza qualificata, aiutandoli ad avere aspettative realistiche e a tutelare efficacemente i propri diritti nei rapporti con i professionisti all'interno dell'Ue. Il consumatore è protagonista del consumo sostenibile e responsabile, ha il potere di orientare la domanda verso la sostenibilità integrale attraverso il cosiddetto "voto con il portafoglio". Far prendere coscienza al consumatore, ancora troppo ignaro delle sue possibilità, che la sua personale azione di acquisto di beni o servizi non è limitata solo alla soddisfazione di un suo bisogno primario ma ha un effetto su tutta la collettività. Il semplice gesto dello spendere o investire si trasforma in un'azione collettiva e quindi comunitaria».

Info: Adiconsum Bergamo, via Carnovali 88/A (presso la sede della Cisl). Tel. 035.324580; e-mail adiconsum.bergamo@cisl.it.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Il corso gratuito fa parte del progetto «Dico sì. Diritti, consapevolezza, opportunità, strumenti, inclusione»

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.



132687-ITODIT