

Guida per i consumatori sul management digitale dei diritti



Digital Rights Management (DRM) - Ci sono effetti collaterali?

Ciò che dovrete osservare nell'acquisto di
CD, DVD e testi online, musica o video

►► INDICARE

Una pubblicazione del Progetto INDICARE
<http://www.indicare.org>

Info su questa Guida

Questa Guida è stata redatta da Margreet Groenenboom e dott. Natali Helberger, entrambe della IViR, con contributi da parte del dott. Carsten Orwat della FZK-ITAS, dott. Martien Schaub, Istituto Molengraaff, Utrecht, e Mathias Spielkamp, iRights.info. La Guida si basa sui risultati del Progetto INDICARE. La Guida è stata redatta inizialmente in lingua inglese e tradotta dalla società proverb oHG di Stoccarda in tedesco, svedese, greco, ungherese, francese, spagnolo, italiano, polacco e ceco. Eventuali commenti sulla presente Guida possono essere inviati alla dott. Natali Helberger (helberger@ivir.nl) o al coordinatore del progetto dott. Carsten Orwat (orwat@itas.fzk.de).

Aprile 2006

<http://www.indicare.org/consumer-guide/>

Info su INDICARE

INDICARE significa „Informed Dialogue about Consumer Acceptability of DRM Solutions in Europe“, vale a dire per un dialogo qualificato sull'accettabilità delle soluzioni DRM per i consumatori in Europa. Il progetto INDICARE ha acquisito esperienza e conoscenze su larga scala tramite le sue ricerche e il dialogo con i gruppi interessati dell'industria e di altri gruppi interessati. Ha promosso il dialogo soprattutto mediante una rivista online valutata (peer-reviewed), workshops di esperti internazionali, interviste e due grandi indagini tra i consumatori. Il progetto INDICARE viene seguito dai seguenti partner:

- Centro di Ricerca e Sviluppo di Karlsruhe, Istituto per la valutazione delle conseguenze della tecnica e l'analisi dei sistemi (FZK-ITAS), coordinamento progetto,
- Institute for Information Law (IViR), Università di Amsterdam,
- Berlecon Research GmbH, Berlino,
- SEARCH Laboratory dell'Università di Budapest per la Tecnologia e l'Economia

Esonero da responsabilità

La presente pubblicazione è il risultato del Progetto INDICARE. INDICARE viene finanziato dalla

Commissione Europea, Direzione Generale Società delle Informazioni, come provvedimento concomitante nell'ambito del programma eContent (rif. EDC - 53042 INDICARE/28609). La presente pubblicazione non riflette le opinioni ufficiali della Commissione Europea. Il progetto INDICARE, nelle sue opinioni e punti di vista, non dipende dalla Commissione Europea, per cui tutte le opinioni e i consigli qui espressi sono degli autori. La Commissione Europea o gli autori non si assumono nessuna responsabilità per tutte le attività, e le relative conseguenze, svolte sulla base della informazioni contenute nella presente pubblicazione.

Il presente documento contiene link ad altri siti Internet, come servizio per il lettore. Gli autori del presente documento non sono responsabili né della disponibilità né del contenuto di questi siti esterni, non si assumono quindi alcuna responsabilità per i prodotti, servizi o informazioni descritti o offerti in questi siti esterni.

Diritti di autore

La presente pubblicazione è protetta da diritti di autore ed ha una licenza Creative Commons License. A terzi è consentito duplicare, diffondere, esporre e presentare pubblicamente la presente Guida, solo per intero, se a) vengono nominati gli autori, e b) lo si fa per fini esclusivamente non commerciali. Gli autori si riservano il diritto di creare elaborazioni sulla base della presente Guida o di parti di essa (licenza Creative Commons Attribution - Non-Commercial - NoDerivs 2.5; per ulteriori informazioni vedi <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5>).

Premessa	1
1 Introduzione	2
2 Che cosa è il Management Digitale dei Diritti?	3
3 Come i sistemi DRM pregiudicano le vostre possibilità d'impiego dei contenuti digitali	4
4 Riconoscimento di un sistema DRM	5
5 DRM e la legislazione	7
Check-list	15
Link utili	16

Premessa

Tanto, tanto tempo fa, nell'era predigitale, l'acquisto della musica e di altro materiale audiovisivo era semplicissimo. Compravamo dischi o cassette, erano nostri, potevamo riprodurli con qualsiasi apparecchio riproduttore e potevamo prestarli, regalarli e persino venderli. Potevamo anche copiarli, tuttavia in qualità non particolarmente buona.

I nostri diritti come consumatori erano relativamente chiari spesso potevano imporsi.

I nuovi supporti digitali di dati quali CD, DVD ed altri supporti di memoria si possono copiare molto facilmente - ed è proprio questo il problema. Gli autori e gli artisti non possono essere ricompensati sufficientemente se le loro opere vengono liberamente copiate senza limitazioni e vendute da chi effettua la copia. Occorrono nuove disposizioni e regolamenti per proteggere le opere nell'ambiente digitale. Si devono introdurre limitazioni sul modo d'uso del materiale digitale. È proprio quello che ha fatto il management digitale dei diritti ovvero Digital Rights Management (DRM), come descritto nella presente Guida.

I consumatori che pagano per le opere digitali hanno comunque diritti o almeno dovrebbero averli. Come mostra la presente pubblicazione, purtroppo i consumatori hanno in effetti pochissimi diritti nell'ambiente digitale, e questi

diritti sono persino minacciati dallo sviluppo del DRM. Il consumatore viene continuamente bombardato da parte dell'industria e della politica con messaggi in cui gli viene detto ciò che NON può fare online. Raramente sentiamo comunicazioni in cui si dica al consumatore ciò che può fare online.

Questa Guida è una fonte utile di importanti informazioni sul DRM, che attualmente guadagna una influenza sempre maggiore su tutti i consumatori. Si tratta di un primo passo positivo; i consumatori dovrebbero sapere che cosa succede intorno a loro. Speso che la presente Guida possa anche incitare il consumatore a chiedere sia dall'industria che dalla politica un pacchetto con diritti digitali per i consumatori. Vogliamo un equilibrio giusto tra i diritti dei possessori del contenuto (content holders) e quelli dei consumatori. Attualmente siamo molto lontano dal raggiungimento di questo equilibrio e ci sono in gioco forze potenti che lavorano nella direzione opposta.

Tirate le Vostre conseguenze dalla presente Guida e fate sentire la Vostra voce.

Jim Murray

Direttore,
BEUC, Associazione Europea per i Consumatori
<http://www.consumersdigitalrights.org/>

1 Introduzione

Da tanto tempo fra le notizie:

„La fine della copia privata”

Sony BMG ha pubblicato CD selezionati con un DRM, per cui il consumatore può eseguire solo tre copie del CD. Un altro esempio delle limitazioni per le copie private sono le condizioni d'uso per il servizio di download dei brani musicali Napster: i consumatori possono masterizzare ogni brano che acquistano solo sette volte come parte di un qualsiasi elenco di riproduzione brani.

Vedi: Mark Russinovich: Sony, Rootkits and Digital Rights Management Gone Too Far, 31.10.2005, <http://www.sysinternals.com>

„CD che non si possono riprodurre”

Un consumatore aveva comprato in Francia un CD della EMI, una delle più grandi Case musicali. A casa constatò che non poteva riprodurre il CD sul suo computer né sul riproduttore di CD della sua vettura. Come venne a sapere in seguito da un amico, ciò dipende dalla una tecnologia di protezione elettronica da copiatura, il cosiddetto sistema di management digitale dei diritti (sistema DRM) utilizzato dalla EMI sul CD in questione.

Vedi: Natali Helberger: Thou shalt not mislead thy customer! INDICARE Monitor, Vol. 2, No. 9, 25.2.2005, <http://www.indicare.org>

„CD che installano software indesiderato nei computer dei consumatori”

Nel 2005, la Sony BMG ha benestariato una nuova tecnologia DRM (XCP) che copiava nei PC dei consumatori, a loro insaputa, un software che consentiva di controllare e monitorare il modo in cui i consumatori utilizzavano la musica della Sony.

Ulteriori informazioni sul cosiddetto „scandalo Rootkit Sony” in: Electronic Frontier Foundation (EFF): Sony BMG Litigation Info, <http://www.eff.org>

„Sfera privata a rischio”

Uno dei più grandi reclami contro l'XCP-DRM della Sony BMG era che il software raccoglieva

informazioni sul momento, la frequenza e i brani ascoltati dai consumatori e inviava poi queste informazioni alla Sony BMG.

Vedi: Electronic Frontier Foundation (EFF): Sony BMG Litigation Info, <http://www.eff.org>

„DRM mette a rischio la sicurezza dei computer”

I DVD del film pubblicato in Germania „Mr. & Mrs. Smith” contenevano la cosiddetta tecnologia DRM „Alpha-DVD”. I consumatori che tentavano di riprodurre il CD sul loro computer raccontano di crash del sistema, malfunzionamenti del loro masterizzatore DVD - persino quando masterizzavano copie di sicurezza di altri DVD - o persino il crash totale del loro masterizzatore DVD.

Vedi: Heise News: Sicherheitslücke durch Kinowelt-Kopiersperre, 13.2.2006, <http://www.heise.de>

„In trappola i consumatori che acquistano download musicali da grossi rivenditori online...”

Ecco la conclusione a cui arriva l'Organizzazione Europea dei Consumatori BEUC sulla base di un'indagine da essa svolta. Lo studio conferma che la musica che viene scaricata da MSN Music UK non si può riprodurre con un Network Walkman della Sony o con un iPod della Apple.

Vedi: BEUC: Tests. Survey on Interoperability, 2005, <http://www.consumersdigitalrights.org>

Si tratta di casi esemplari in cui consumatori che avevano acquistato contenuti digitali (*content*) sotto forma di CD o DVD o sotto forma di musica, testo o video, scaricati tramite download da Internet, improvvisamente riscontravano problemi impreveduti durante l'utilizzo di questi contenuti. Un motivo molto probabile di questi problemi è l'impiego dei cosiddetti „sistemi di protezione da copiatura” o „management digitale dei diritti” nei DVD, CD o servizi online. Nella presente Guida per consumatori in merito al DRM sono riportate ulteriori informazioni sui seguenti argomenti:

- Che cosa è il DRM?
- Quale effetto hanno i sistemi DRM sull'utilizzo dei contenuti digitali?
- Da che cosa si riconosce che viene utilizzato un sistema DRM?
- Come è tutelato legalmente il sistema DRM?

- Quali sono i vostri diritti come consumatori per quanto riguarda i sistemi DRM?

E infine vi daremo una check-list che dovrà esservi utile per proteggervi da spiacevoli sorprese.

2 Che cosa è il Management Digitale dei Diritti?

Che cos'è e dove viene impiegato

I sistemi di management digitale dei diritti (sistemi DRM) vengono impiegati per gestire l'utilizzo del contenuto digitale e proteggere il contenuto digitale dall'uso non autorizzato. Ci sono diversi tipi di sistemi DRM. Sono integrati sia nei supporti fisici (vale a dire nei CD o DVD) che nei contenuti disponibili online, come ad es. file musicali, e-books (libri elettronici), testi, immagini e giochi oppure in video-on-demand (video a richiesta). La diffusione „online“ dei contenuti può avvenire tramite Internet e reti televisive interattive oppure tramite sistemi di comunicazione mobile. Ecco alcuni esempi di servizi o prodotti che utilizzano il sistema DRM:

- CD o DVD con protezione elettronica da copiatura;
- servizi online dai quali si possono scaricare brani musicali, video, interi album o e-books (libri elettronici), come ad es. iTunes, Real-Player Music Store, Ciando, Movielink, Moviefone;
- un DVD che si può riprodurre esclusivamente in determinati paesi e non in altri paesi;
- pay-per-view (pagamento ad ogni visione) o video-on-demand (video a richiesta).

La protezione da copiatura di un CD o DVD (vale a dire dei cosiddetti supporti offline) viene considerata DRM, ad esempio, come i metodi di criptaggio adottati da negozi musicali online (vale a dire dei cosiddetti supporti online). Può anche succedere che un brano

musicale scaricato in un determinato formato, ad es. nel formato di Windows Media Player, non si possa riprodurre con un riproduttore qualsiasi, ad es. con l'iPod della Apple. DRM viene usato di solito in combinazione con contratti, in particolare quando si tratta di supporti forniti online. In questo caso, il compito dei sistemi DRM è di fare applicare effettivamente le condizioni contrattuali sull'estensione delle possibilità d'impiego (informazioni più dettagliate in merito nel capitolo 5).

Il DRM utilizza tecniche diversificate per la gestione e il controllo dell'utilizzo dei contenuti digitali, soprattutto il criptaggio, la marcatura o l'incompatibilità selettiva:

- Criptaggio (*Encryption*): i consumatori possono accedere alle informazioni criptate solo utilizzando una chiave. Tale chiave spesso è contenuta nell'hardware o software usato per l'accesso al contenuto. Un esempio del genere è il DVD Player: contiene una chiave necessaria per riprodurre i DVD.
- Marcatura (*Marking*): per trasmettere informazioni sul contenuto, ad es. se il file è protetto da copiatura, chi è il titolare dei diritti e quali tipi di utilizzo sono consentiti, i file vengono marcati dal titolare dei diritti prima della loro vendita.
- Incompatibilità selettiva (*Selective Incompatibility*): il produttore codifica ad esempio errori nel contenuto di un CD per cercare di stabilire se si può riprodurre con un computer, un'autoradio, un dispositivo portatile, un telefonino ecc.

DRM è dunque un bene o un male?

I sistemi DRM possono avere effetti positivi e negativi per voi consumatori. Come dimostrano gli esempi sopra riportati, i sistemi DRM vengono utilizzati in una serie di nuovi servizi, di cui alcuni forse non verrebbero neanche offerti se non ci fosse il DRM. I nuovi modelli di vendita e strutturazione prezzi, come ad es. quello di iTunes, consentono l'acquisto di un determinato brano musicale preferito anziché comprare l'intero CD. Un altro esempio è il servizio online Movielink che vi consente di acquistare e vedere un film per un tempo determinato. D'altra parte, come spiegheremo nel capitolo 3, il DRM limita anche le possibilità d'impiego dei contenuti digitali nonché la

libertà di scelta nell'acquisto di contenuti di diversi distributori. DRM può andare anche in conflitto con la vostra sfera privata, la vostra proprietà o la sicurezza del vostro computer. In alcuni casi, queste limitazioni possono essere in conflitto con diritti o interessi dei consumatori garantiti dalla legge. In casi del genere i consumatori possono procedere per vie legali. Questa possibilità verrà illustrata nel capitolo 5.

3 Come i sistemi DRM pregiudicano le vostre possibilità d'impiego dei contenuti digitali

I distributori di contenuti digitali con sistemi DRM hanno molte possibilità di constatare con molta precisione ciò che fate, o non fate, con i contenuti in questione.

DRM può limitare la vostra scelta e la vostra libertà nell'ascolto, la lettura o la visione dei contenuti, dove e come volete.

Con l'introduzione dei sistemi DRM si riduce sempre più la libertà di utilizzo dei contenuti elettronici nel modo che piace. Nei file protetti con il sistema DRM può accadere che non si possa eventualmente eseguire il „ripping“ del CD per convertire il brano in un altro formato (ad es. nel formato MP3), non si possa copiare un CD o riprodurlo nello stereo della propria vettura o in un computer. Alcuni file vengono decodificati esclusivamente dall'hardware di un determinato distributore, mentre per altri file vengono adottati eventualmente provvedimenti per limitare il numero delle copie possibili. Alcuni file possono contenere anche una data di scadenza elettronica, vale a dire non si possono più utilizzare allo scadere di un termine prestabilito. Ad esempio, un film acquistato online si può vedere solo entro un periodo di 24 ore. Un ulteriore esempio è un contratto con un provider di servizi che non vi

consente di fare copie di sicurezza; queste vengono rese non funzionanti dal sistema DRM utilizzato, per cui si rischia di perdere la raccolta dei propri file musicali se si tenta di riportarli su un nuovo computer o media player. Questo cosiddetto „Forward Lock“ impedisce anche la possibilità di rivendita dei propri file, come ad es. si fa normalmente con libri, CD, DVD ecc. usati.

Un ulteriore aspetto in tal senso è la compatibilità tra i file scaricati e il proprio hardware o software. Da un test recentemente eseguito dalla Organizzazione Europea dei Consumatori BEUC si è ottenuto come risultato che:

- nella maggior parte dei casi è impossibile o almeno molto difficile riprodurre un file musicale scaricato in un determinato formato su apparecchi costruiti per un formato diverso;
- molti servizi di download che spesso vengono la musica in un solo formato di file possono, in tal modo, stabilire su quali apparecchi lasciare funzionare i loro file musicali.

Ciò significa, ad esempio, che un file musicale scaricato in un determinato formato (ad es. nel formato Windows Media Audio, WMA) eventualmente non sia riproducibile in tutti i vostri apparecchi. Di regola non è possibile convertire direttamente un formato in un altro. Ad esempio, i file WMA non si possono convertire direttamente al formato AAC (Advanced Audio Coding) usato nell'iPod della Apple. Le limitazioni d'uso e la mancata compatibilità con l'hardware dei riproduttori anche nei contenuti elettronici offline possono comportare l'impossibilità di utilizzare la propria raccolta di CD, DVD ecc. con determinati apparecchi e computer. Il test eseguito dalla BEUC sulla „Interoperabilità tra le offerte musicali online e i riproduttori portatili“ è riportato in: <http://www.consumersdigitalrights.org/>

Sfera privata

DRM viene usato, in particolare nei servizi online, per rilevare informazioni su di voi: quando e quali brani ascoltate, quante volte li ripetete, ecc. Mentre questi dati, di regola, vengono usati per verificare il rispetto delle licenze di utilizzo, a volte vengono usati anche per fini interni di marketing; in altri casi vengono passati a terzi o persino venduti. DRM può essere usato anche per osservare il

comportamento dei consumatori che acquistano CD e DVD. Un inglorioso esempio è stato il cosiddetto sistema XCP-DRM della Sony BMG: per ascoltare il CD sul proprio computer si doveva installare prima un software con l'aiuto del quale la Sony BMG poteva controllare quando si ascoltava il CD, per quanto tempo, ecc. Queste informazioni venivano poi inviate tramite Internet alla Sony BMG.

Sicurezza

I sistemi DRM possono provocare di tanto in tanto danni al vostro computer o altre apparecchiature. Alcuni sistemi DRM sono, ad esempio, incompatibili con le impostazioni del vostro computer e ne provocano quindi il crash. La sicurezza è sempre a rischio anche quando il sistema DRM installa ulteriore software nel vostro computer. Questo software può provocare conflitti con il vostro drive DVD (come è successo in Germania con il DVD „Mr. & Mrs. Smith”), con il software del vostro riproduttore o con altre funzioni del computer. Se il software attiva una connessione Internet, ciò può persino creare interfacce che possono essere utilizzate da virus, worms e trojans per assalire il vostro sistema.

Importante! Pensateci:

I sistemi DRM possono influire sul modo in cui potete usare i contenuti digitali acquistati (musica, video, testi). Può anche accadere che dobbiate semplicemente accettare alcune limitazioni quando accettate il prezzo e le condizioni alle quali vi vengono offerti i contenuti. Tuttavia, alcune delle limitazioni sono probabilmente inaccettabili o pregiudicano persino i vostri diritti che vi garantisce la legge come consumatori (per ulteriori informazioni sui vostri diritti vi rimandiamo al capitolo 5). È quindi importante sapere se vengono usati sistemi DRM e, in tal caso, che cosa comporta ciò per il DVD o CD che vorreste comprare o per il contenuto che vorreste scaricare. Nel seguente capitolo vengono riportati alcuni indicatori in base ai quali

potrete rilevare se viene utilizzato un sistema DRM.

4 Riconoscimento di un sistema DRM

A volte è piuttosto difficile riconoscere se un contenuto o un provider di servizi utilizza un sistema DRM o meno. Si possono distinguere in merito due situazioni diverse: DRM in un supporto materiale, come un CD o DVD, e DRM in un contenuto diffuso online.

DRM in un CD o DVD

In alcuni paesi, la legge obbliga chi utilizza sistemi DRM a indicarlo chiaramente. In Germania, ad esempio, i produttori devono comunicare ai loro clienti quando viene utilizzato un sistema DRM, quali caratteristiche ha, il nome della società e l'indirizzo della persona giuridica responsabile dell'utilizzo del DRM. Gli obblighi legali di contrassegno per le società che lavorano con sistemi DRM, come previsto dalle disposizioni tedesche, rappresentano ancora un'eccezione. La maggior parte dei paesi europei non hanno ancora prescrizioni specifiche sui contrassegni per il sistema DRM (nota: esistono eventualmente disposizioni sui contrassegni ai sensi delle leggi generiche per i consumatori, come spiegato nel capitolo 5). Non esistono disposizioni formali sui contrassegni per i sistemi DRM neanche a livello UE.

Anche in paesi in cui non esistono particolari disposizioni di legge sui contrassegni da applicare per i sistemi DRM, molti produttori di CD e DVD o distributori di contenuti online con controllo DRM hanno deciso ugualmente, di propria volontà, di indicare in qualche modo se utilizzano o meno un sistema DRM. Uno dei motivi di questa decisione è che alcune sentenze di tribunali degli ultimi anni hanno aumentato la pressione sui produttori di CD e DVD di informare i consumatori sull'utilizzo di tecnologie DRM e sugli effetti che può avere l'utilizzo di questo prodotto. Se non lo fanno, i produttori possono essere dichiarati

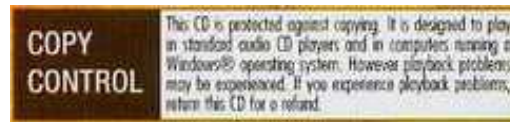
responsabili se i CD non corrispondono alle aspettative del consumatore (vedi capitolo 5 per ulteriori dettagli). Riportiamo di seguito alcuni esempi su come possono presentarsi alcune iniziative (volontarie) di contrassegno e su ciò di cui dovrete tenere conto nell'acquisto di un CD.

Se, ad esempio, vedete la frase „Questo CD è protetto da copiatura „ sul retro della custodia del CD, sapete che è stato usato un sistema DRM. Un altro esempio è la presenza del seguente logo che si sta diffondendo sempre più in Europa e negli USA:



Questo logo è stato creato dalla Federazione Internazionale dell'Industria Fonografica (*International Federation of the Phonographic Industry* - IFPI, <http://www.ifpi.org>). In base alle direttive IFPI sull'applicazione di contrassegni, i produttori devono indicare chiaramente su quali apparecchi o piattaforme il CD si può riprodurre senza problemi o su quali apparecchi o piattaforme non si può riprodurre il CD, se il CD si può utilizzare in un computer, quale hardware o software è necessario per la riproduzione. I produttori devono indicare anche altre informazioni come ad es. l'indirizzo Internet o il recapito telefonico della hotline del servizio di assistenza tecnica. Il contrassegno IFPI è solo un tentativo tra tanti per unificare l'indicazione dei sistemi DRM. Oltre al contrassegno IFPI sono presenti sul mercato una grande varietà di altri contrassegni. I più comuni sono:

Playability on / Abspielbarkeit auf / Lecture sur			
	CD Audio Home player / lecteur	✓	PC, min. Win 95/64 MB RAM, Pentium II 233
	Others / Sonstige / Autres	< 100%	Mac
			Others / Andere / Autres
Info: www.bmg-copycontrol.info			



Per una panoramica più dettagliata, vedi: Campaign for Digital Rights: Copy protected CDs, <http://ukcdr.org/issues/cd/warnings/>

Importante! Pensateci:

Controllate accuratamente i CD o DVD che acquistate. In futuro si prevede che sempre più produttori di CD o DVD indicheranno se viene usata la tecnologia DRM. Se le limitazioni non vi piacciono, potete decidere di acquistare o meno il CD o DVD. Una volta acquistato il prodotto può risultare difficile argomentare con successo che il prodotto non soddisfa le vostre aspettative, in particolare se siete sufficientemente informati dall'etichetta (ulteriori dettagli nel capitolo 5). Tuttavia dovrete anche sapere che avvocati, politici, gruppi di consumatori e rappresentanti dell'industria ancora discutono sull'adeguatezza o sufficienza o meno di un avviso DRM.

Sistemi DRM nei contenuti online (download)

L'etichetta IFPI vale solo per CD e DVD, ma non è valida per la musica e altri contenuti acquistati online sotto forma di file. Ciò rende ancora più difficile il riconoscimento dell'utilizzo dei sistemi DRM quando si acquista online. Ci sono comunque alcuni indicatori che possono aiutarvi a constatare se viene usato o meno un sistema DRM.

Ci sono alcuni modelli di transazioni offerti esclusivamente con il sistema DRM

I servizi che utilizzano tipicamente una forma di DRM sono i servizi pay-per-view o il noleggio online dei film. Anche la maggior parte dei servizi commerciali online per lo scaricamento di musica

lavorano con DRM, come ad es. Real Networks o iTunes. Di altri servizi si supporrebbe che non usano sistemi DRM: Nel vecchio Napster prima si poteva scaricare musica gratuitamente. Adesso anche la nuova società Napster usa una tecnologia DRM per fare in modo che il contenuto acquistato venga usato in conformità alle condizioni della licenza. A volte questi provider di servizi utilizzano anche logo che indicano che si è utilizzato un sistema DRM come ad es. il logo „PlaysForSure“ della Microsoft.

Le limitazioni dell'uso possono indicare che è viene usato un sistema DRM

Un riferimento sulla presenza di un sistema DRM è in qualche modo la limitazione delle possibilità d'impiego di un file (ad es. si può eseguire solo un numero limitato di copie o non è possibile inviare brani musicali a qualcun altro). Un altro segno della presenza del DRM è quando i file acquistati online sono riproducibili solo con determinati riproduttori portatili (ad es. l'iPod della Apple riproduce solo brani scaricati da iTunes ma si rifiuta di riprodurre i file protetti di altri provider e quelli che non hanno alcuna limitazione DRM).

Leggete le condizioni di utilizzo

Un buon metodo per saperne di più sull'uso di un sistema DRM è di dare uno sguardo alle condizioni di utilizzo del servizio online, note anche come contratti di licenza per utenti finali (End-User License Agreements - EULA). Se nella licenza è indicato che potete fare solo cinque copie, potete usar il file solo con due apparecchi di riproduzione diversi o potete ascoltare solo per un'ora, ecc., è molto probabile che si tratti di DRM. Un'altra possibile indicazione dell'uso della tecnologia DRM è quando nelle condizioni contrattuali viene spiegato che si deve scaricare presso il provider del contenuto uno speciale software di riproduzione (Player).

Osservate il formato dei file

Se vedete che un file è in formato AAC, allora molto probabilmente è criptato con il sistema DRM „Fair Play“ della Apple. Se l'estensione del nome del file è „wma“ o „asf“, probabil-

mente si tratta di un file protetto con il sistema DRM della Microsoft. Potete impostare il vostro sistema operativo in modo che visualizzi sempre le estensioni dei nomi dei file. Per sapere come si effettua questa impostazione nel vostro sistema operativo leggete il file della Guida; i termini da inserire nella ricerca sono ad es. „estensione file“ o „estensione nome file“.

5 DRM e la legislazione

Forse avete già sentito dire di società musicali che hanno denunciato consumatori che hanno bypassato i blocchi DRM dei brani musicali digitali. Allo stesso tempo si sente parlare di casi in cui i consumatori adiscono le vie legali per denunciare chi usa sistemi DRM. Riviste tecniche riportano spesso di casi in cui i sistemi DRM possono violare i diritti dei consumatori. Lo status giuridico dei sistemi DRM e quello dei consumatori in questo contesto non sono chiari da svariati punti di vista. In questo capitolo facciamo luce su queste cose e vi diamo risposte, tra l'altro, alle seguenti domande:

- È illegale bypassare o mettere fuori servizio i sistemi DRM?
- Avete il diritto di fare copie per uso privato?
- Come viene protetta la sfera privata dei consumatori?
- I consumatori possono esigere che i loro CD funzionino in ogni apparecchio di riproduzione?

La maggior parte delle disposizioni di legge provengono dal Diritto della UE. Attualmente non esistono particolari regolamenti UE che proteggano direttamente i consumatori dai contenuti con protezione DRM. Ma anche le regole generali sui diritti di autore e sulla tutela dei consumatori possono contribuire in qualche modo a dare ai consumatori uno status giuridico che difenda i loro interessi nei riguardi degli utenti di sistemi DRM. Pertanto ci concentreremo sulle disposizioni garantite dal Diritto Europeo. In tal modo possiamo darvi prime indicazioni su come potrebbero essere le disposizioni nel vostro paese. È importante osservare che le direttive UE normalmente non conferiscono al consumatore diritti

immediati nel suo paese. Tuttavia obbligano la legislazione nazionale a implementare nel diritto nazionale leggi che applichino le disposizioni europee. Ogni singolo paese membro della UE può procedere in modo diverso nell'implementazione del Diritto Europeo. Per informazioni più dettagliate sulla situazione giuridica vogliate rivolgervi all'Associazione per la Tutela dei Consumatori del vostro paese.

Offline o online: una grande differenza

Dal punto di vista giuridico c'è una grande differenza tra i contenuti diffusi offline e quelli distribuiti online. Supponiamo, ad esempio, che acquistiate un normale libro in formato cartaceo. Dopo l'acquisto avete in mano un libro. Ciò che potete farne è regolamentato dal Diritto generale sulla proprietà e sui diritti di autore: potete venderlo, prestarlo a qualcuno o farne delle copie. Di regola però non potete vendere le copie o elaborarle con lo scanner e metterle in Internet. Come spiegheremo più avanti, alcune disposizioni della legge sulla tutela dei consumatori sono inoltre valide solo per prodotti materiali e non per contenuti digitali che si possono scaricare da Internet.

Contrariamente a ciò, quando si tratta di un contenuto digitale messo a disposizione online, acquistate una licenza per questo contenuto, ad es. per un e-book (libro elettronico). Anche in questo caso si applica la legge sui diritti di autore. Inoltre, nelle condizioni della vostra licenza, vale a dire nel vostro contratto con il provider del servizio, può essere indicato esattamente che cosa potete o non potete fare con il contenuto acquistato online. Se è controllato da un sistema DRM, le apparecchiature utilizzate per la lettura del libro elettronico possono monitorarne l'utilizzo e possono impedire persino alcuni utilizzi che sarebbero consentiti in base alla legge sui diritti di autore (vedi capitolo 5), come ad es. l'esecuzione di una copia privata del testo. Nella licenza è descritto esattamente ciò che potete e non dovete fare del file ed eventualmente non coincide con i privilegi che vi spettano di diritto in base alla legge sui diritti di autore in vigore. La licenza è un contratto tra voi e il provider del servizio che

vi consente di fare qualcosa con il contenuto da voi acquistato online.

Ad esempio, in base al vostro contratto con il provider del servizio avete eventualmente il diritto di ascoltare il brano musicale per una settimana, farne max. cinque copie, riprodurlo solo su tre diversi apparecchi, ecc. Altri esempi frequenti sono che non potete inviare il file tramite e-mail a un amico, venderlo o mixarlo nuovamente ecc. Alcune di queste limitazioni vanno eventualmente troppo oltre e probabilmente non sono legali (sulla legalità di alcune condizioni contrattuali vedi capitolo 5). Controllate in ogni caso le „Condizioni Generali“ di servizi quali Napster, iTunes, Realplayer Music Store, Movielink ed altri servizi online.

I sistemi DRM sono tutelati dalla legge, ma anche il consumatore è tutelato contro alcune condizioni DRM

Il divieto di aggiramento

Il cosiddetto divieto di aggiramento di cui alla direttiva UE sui diritti di autore vieta l'aggiramento di un sistema DRM (come fanno ad es. gli „hacker“) o di aiutare un altro a farlo. Il divieto di aggiramento vale persino per situazioni in cui avete buoni motivi di credere che avete un tale diritto, ad esempio perché normalmente potete fare copie di un CD in conformità alle leggi vigenti nel vostro paese, convertire il contenuto nel formato MP3 o diffonderlo nella classe - per riportare solo alcuni esempi. Indifferentemente dal fatto che abbiate o meno questi diritti sui supporti con protezione DRM: se il contenuto è protetto tramite un sistema DRM, non potete rimuovere o aggirare la protezione DRM. Ciò vale anche per i contenuti con protezione DRM che scaricate da Internet, come ad es. brani musicali che avete acquistato presso un negozio musicale online. Inoltre è vietato vendere a livello commerciale uno strumento che permetta di aggirare il sistema DRM. La definizione dello strumento è in generale molto complessa e include non solo il software utilizzabile per aggirare il sistema DRM, ma anche l'offerta delle informazioni indicanti come aggirare i sistemi DRM oppure il pubblicizzare questi strumenti o istruzioni.

A seconda della legislazione del vostro paese e a seconda che aggirate i sistemi per fini commerciali o privati, le sanzioni possibili possono essere di natura civile o criminale (ammende, prigione ecc.). È comunque importante sapere che continua a regnare molta insicurezza e molti litigi in merito a queste disposizioni.

I vostri privilegi secondo la legge sui diritti di autore ...

La buona notizia è che il diritto di autore normalmente concede certi utilizzi di contenuti senza dover richiedere prima alcun permesso presso il titolare dei diritti (casa discografica, studio cinematografico, casa editrice ecc.). In questo capitolo spiegheremo questi privilegi. Chiediamo però di avere comprensione se possiamo spiegare questo contesto solo brevemente ed eventualmente non parleremo di tutte le questioni e le domande che avete. Alla fine di questa brochure troverete dei link in cui potrete trovare informazioni più dettagliate.

La legge riconosce le cosiddette eccezioni sui diritti del titolare dei diritti di autore. Queste eccezioni consentono al consumatore di eseguire determinate azioni che, altrimenti, potrebbero rappresentare una violazione della legge sui diritti di autore se non venissero benedette dal titolare. Nella maggior parte dei paesi europei sono previste, tra l'altro, le seguenti eccezioni:

- Eccezione della copiatura privata: potete eseguire una copia di sicurezza per propri fini di ricerca o studio o una copia per la vostra famiglia o un buon amico. La copia però non deve essere eseguita per fini commerciali.
- Eccezioni per fini di formazione o scientifici: se siete professore o scienziato, potete copiare o trasmettere a terzi un testo, film, brano musicale ecc. come materiale illustrativo. Solo che tale fine non deve essere di natura commerciale.
- Eccezione per fini di citazione: potete citare un articolo, libro, relazione, film ecc. dopo la loro pubblicazione, per motivi di critica o

per recensire il lavoro in determinate circostanze.

- Eccezioni per parodia: potete citare testi, brani musicali, film ecc. per fare delle caricature o parodie.

Le eccezioni alla legge sui diritti di autore sono previste a favore del consumatore, ma non sono diritti nel senso che conferiscono ai consumatori un diritto personalizzato che possano anche far valere immediatamente. Di conseguenza, un giudice che stabilisce se un'eccezione è applicabile o meno, deve prima ponderare gli interessi della persona che approfitta dell'eccezione contro i diritti esclusivi del titolare. Pertanto, in questa sede chiamiamo le eccezioni ai diritti di autore „privilegi“ e non „diritti“.

... e come questi privilegi possono essere limitati dai sistemi DRM

Il problema di tutti questi privilegi è: Non è ancora chiaro come si devono far valere questi privilegi quando viene usato un sistema DRM e non lo si deve aggirare. La maggior parte delle leggi nazionali e il Diritto UE non danno ancora alcuna risposta in merito. Il Diritto UE obbliga i singoli paesi solo in modo molto vago a garantire che i consumatori possano effettivamente ricorrere a queste eccezioni, anche quando viene usato un sistema DRM - senza indicare nel dettaglio come potere ottenere ciò. Solo un paio di paesi membri hanno introdotto regolamenti per la tutela degli interessi dei consumatori sui contenuti digitali.

In Francia, ad esempio, si è discusso molto sulle possibili iniziative di legge per rafforzare l'eccezione della copiatura privata. La legge tedesca sui diritti di autore obbliga il titolare a permettere al consumatore i necessari provvedimenti affinché questi possa usare i lavori a fini di studio, parodia o illustrazione e (in misura limitata) per la copiatura privata. In Danimarca è stato introdotto un processo di accomodamento che aiuti i consumatori a utilizzare i contenuti in alcuni modi legali quando ne vengono impediti da un sistema DRM. La legge portoghese sui diritti di autore dice espressamente che i sistemi DRM non devono impedire il corretto uso dei contenuti. I titolari dei diritti in Portogallo sono tenuti a prendere provvedimenti volontari per garantire ciò, ma i con-

sumatori possono anche rivolgersi a un ente di accomodamento. Si tratta solo di alcuni esempi. Si dovrà ancora constatare l'efficacia pratica di questi regolamenti e se seguiranno altri paesi o se la legislazione europea elaborerà altri regolamenti che chiariscano la situazione dei consumatori.

Anche se, in base alla legislazione del vostro paese, avete privilegi di utilizzo, i vostri diritti possono possibilmente essere annullati da un contratto stipulato tra voi e il provider del servizio o del contenuto. Libertà di contratto comprende anche che sia permessa la vendita dei prodotti con certe limitazioni. Il provider può decidere di rendere non applicabili questi privilegi definiti dalla legge. Su questa questione regna ancora un dibattito molto acceso. Spesso i summenzionati privilegi vengono semplicemente annullati cliccando sul pulsante „Accetto“ durante una transazione online. Pertanto è talmente importante leggere accuratamente tutte le Condizioni Generali prima di acquistare contenuti, in particolare quando si comprano contenuti online.

Importante! Pensateci:

La legge sui diritti di autore contiene eccezioni che possono apportarvi vantaggi. Però non è ancora chiaro come poterle far valere. I produttori e i provider di servizi hanno il diritto di modificare le condizioni contrattuali, per cui dovete assolutamente leggere accuratamente le condizioni della transazione. Se non siete d'accordo con le condizioni, siete liberi di non accettarle. Alla fine, però, ciò significa che non potete acquistare il prodotto. Ciò non sembra essere una buona scelta, specie se il contenuto non è reperibile altrove. Si deve, tuttavia, considerare che si tratta almeno di una chiara affermazione nei riguardi del distributore del prodotto o servizio se non acquistate un prodotto o servizio di cui non siete soddisfatti, e ciò significa che i consumatori non sono disposti ad accettare condizioni sfavorevoli o troppo restrittive.

Ciò aiuta il mercato a capire meglio i vostri desideri e le vostre preferenze. Ciò non vuol dire, però, che come consumatori non avete alcuni diritti contro l'uso *non corretto* dei sistemi DRM. Nella sezione seguente spiegheremo come potete difendere i vostri interessi in base ai diritti sulla tutela dei consumatori.

Il DRM e il diritto sulla tutela dei consumatori

Introduzione

Il diritto sulla tutela dei consumatori protegge i consumatori quando stipulano transazioni con partner che vendono loro merci o servizi, ad es. un CD o contenuti online. Esso protegge il consumatore in diverse fasi:

- Prima dell'acquisto: i venditori sono tenuti a mettere a disposizione determinate informazioni; non possono adottare metodi di affari in modo improprio.
- Alla stipula del contratto: in questo caso vale il diritto contrattuale.
- Dopo l'acquisto: quando il consumatore riceve il prodotto è protetto a sua volta dalle norme sui prodotti difettosi e dalle leggi sulla responsabilità sul prodotto.

Inoltre vi sono dei diritti specifici come ad es. il diritto di proteggere la privacy del cliente.

L'obbligo di informare il consumatore sul DRM

Il diritto generale sulla tutela dei consumatori descrive in dettaglio il tipo di informazioni da dare al consumatore. Per quanto riguarda i contenuti digitali e i sistemi DRM i distributori di merci e servizi devono mettere a disposizione dei consumatori tutte le informazioni necessarie in modo che essi possano prendere una decisione adeguata. Ciò comprende anche quanto segue:

- il fatto che viene impiegata una tecnologia DRM;
- se ciò significa che si possono utilizzare CD, DVD o pezzi scaricati soltanto su un determinato apparecchio oppure con un determinato software;
- se si possono creare o meno copie dei file;

- se il prodotto installa un software supplementare nel vostro computer;
- requisiti specifici a livello software o hardware;
- se il DRM monitorizza il vostro comportamento come utente;
- se sono previsti tempi di utilizzo limitati per i contenuti online;
- se il contenuto scaricato può essere masterizzato soltanto un determinato numero di volte.

Se il venditore non mostra queste informazioni e voi prendete una decisione che non avreste preso essendo a conoscenza di determinate circostanze, il tribunale potrebbe non considerare illegittimo il comportamento del venditore.

Le condizioni contrattuali ingiuste sono vietate

Gli stati membri della UE dovrebbero provvedere alle normative nazionali che considerano ingiusta una clausola contrattuale se causa uno squilibrio tra i diritti delle parti e gli obblighi sanciti dal contratto. Ciò vale in particolare per i cosiddetti „contratti standard“ che non lasciano spazio per trattative individuali. O li accettate o non potete usufruire del servizio offerto. Quasi tutti i contratti che regolano la vendita online di contenuti digitali sono contratti standard.

Ecco un elenco con alcune clausole sospette nei contratti per i consumatori che potrebbero causare uno squilibrio nel rapporto tra voi e il provider del servizio (l'elenco è inevitabilmente incompleto e alcuni elementi devono essere ancora confermati da sentenze giudiziarie):

- La riserva di modificare unilateralmente le condizioni di contratto: questa clausola di riserva è stata ad es. utilizzata da iTunes. Di conseguenza Apple ha potuto modificare il numero di copie di un brano musicale anche dopo che è stato acquistato e scaricato sul PC.
- Benché alcuni sistemi DRM possano rappresentare un possibile rischio per il vostro PC, il venditore può richiedere un ampio esonero dalla sua responsabilità con il quale può

escludere qualsiasi responsabilità per diversi tipi di danni.

- Il venditore può limitare la possibilità di critica pubblica su un prodotto.
- Con la vendita del prodotto il venditore può monitorare il vostro comportamento come consumatore.
- Il prodotto funziona soltanto con il software e/o hardware messo a disposizione dallo stesso venditore o da un provider da esso preferito.

CD e DVD protetti da DRM che non soddisfano le giuste aspettative del consumatore

Il diritto sulla tutela dei consumatori in pratica è servito spesso per imporre pretese legittime nei riguardi delle case discografiche. Ci sono stati dei casi in cui i consumatori avevano acquistato un CD o un DVD che non soddisfaceva le loro esigenze, ad es. perché non potevano farne una copia per i membri della famiglia o perché non potevano ascoltarlo nell'autoradio. La normativa generale secondo il diritto sulla tutela dei consumatori è che un consumatore può avere aspettative che il prodotto acquistato deve soddisfare. Se queste aspettative non vengono soddisfatte, il prodotto viene considerato contrario ai termini del contratto. Il diritto di aspettarsi determinate caratteristiche può avere diversi motivi:

- il modo in cui il prodotto viene solitamente utilizzato,
- il modo in cui il prodotto è stato pubblicizzato,
- un accordo con il provider (vale a dire un contratto) oppure
- perché il consumatore ha determinati diritti garantiti dalla legge, come avviene per le copie fatte per uso privato.

Se il prodotto o il servizio non dovesse soddisfare le vostre aspettative e non ne foste stati adeguatamente informati prima, il prodotto può essere considerato difettoso ed eventualmente avete il diritto di restituirlo o di essere rimborsati. Che cosa ci si può normalmente aspettare da un CD o un DVD? Questa domanda non è in gran parte ancora chiarita. Su questo argomento ci sono poche sentenze giudiziarie e ancora più ridotto è il numero delle sentenze per quanto riguarda i servizi online. Pertanto non si possono ancora definire delle regole fondamentali. Le sentenze giudiziarie già a disposizione indicano che il con-

sumatore può aspettarsi di diritto che i CD possano essere letti da tutti gli apparecchi previsti a tale scopo, inclusi computer, laptop o autoradio. Ancora più discussa è la questione se il consumatore può legittimamente aspettarsi di poter fare una copia per i membri della propria famiglia. Attualmente non tutte le normative sui diritti d'autore degli stati membri prevedono un'eccezione per le copie private.

Le clausole sulla inadempienza contrattuale valgono oggi nella maggior parte dei paesi solo per i prodotti materiali, come CD e DVD, e non per i servizi online, come ad es. la musica scaricata da internet o per il servizio Pay-TV. Si può dire che si tratta di una ulteriore lacuna legislativa nella protezione dei consumatori dall'impiego improprio di sistemi DRM.

Importante! Pensateci:

L'obbligo di informare il consumatore sulla presenza di determinate limitazioni vuol dire per voi anche che avete una base di argomentazione molto più debole quando affermate che il prodotto non soddisfa le vostre aspettative se siete stati avvisati precedentemente. Se siete stati informati sulle limitazioni del prodotto non potete più affermare che non vi sareste aspettate determinate limitazioni. In caso di dubbio il prodotto non può essere considerato „non idoneo“ o „difettoso“ ma è conforme alle condizioni del vostro contratto con il venditore. Pertanto è così importante controllare accuratamente i CD, DVD e le condizioni contrattuali dei servizi online.

Il DRM e la responsabilità sul prodotto

Ai sensi delle direttive UE per la responsabilità sui prodotti difettosi, gli stati membri della UE dovrebbero garantire determinati diritti ai consumatori se questi subiscono danni a causa dei prodotti difettosi. La direttiva vale soltanto per prodotti materiali che causano danni, come CD e DVD. Un prodotto viene considerato difettoso se non offre la sicurezza che un utente può attendersi considerando però la presentazione del prodotto, l'utilizzo che il consumatore

può normalmente aspettarsi e il momento in cui il prodotto è stato messo in circolazione.

Un caso di prodotto difettoso successo poco tempo fa è quello dei CD venduti dalla Sony BMG. Erano protetti dal sistema DRM XCP. Per ascoltare un CD del genere su un PC gli utenti dovevano installare un software che rendeva i loro sistemi esposti a virus o altri programmi dannosi (*Malware*). Il caso è diventato famoso in tutto il mondo come lo „scandalo Sony Rootkit“.

Se il vostro hard disk o il vostro lettore DVD vengono danneggiati utilizzando un CD o DVD, potete fare valere il vostro diritto alla responsabilità sul prodotto. La direttiva è pertanto applicabile soltanto se vengono causati danni relativamente gravi. Secondo la direttiva il danno deve ammontare ad almeno 500 Euro per poter reclamare la responsabilità sul prodotto. Inoltre l'oggetto danneggiato deve essere progettato per utilizzo o consumo privato e dovrete averlo utilizzato principalmente per uso o consumo proprio.

Il diritto di rispettare e proteggere la privacy del consumatore

Alcuni sistemi DRM possono essere utilizzati anche per sorvegliare le vostre abitudini e scovare informazioni personali. Ciò avviene particolarmente spesso con i servizi online. I distributori online, quando elaborano i vostri dati personali, devono rispettare le normative della direttiva UE sulla protezione dei dati. Si considerano dati personali le informazioni su una persona naturale identificata o identificabile, cioè voi. I dati personali sono il vostro indirizzo, il numero della carta da credito, il numero di conto, le informazioni su cosa avete acquistato e quando l'avete acquistato e molto altro ancora. Alcuni esempi di „elaborazione“ dei dati sono il rilevamento dei dati personali, la loro memorizzazione e la loro distribuzione a terzi, ad es. ad altre società che utilizzano questi dati a scopo di pubblicità.

I dati personali possono essere rilevati e utilizzati soltanto se vi sono motivi legittimi come ad es.:

- se avete dato chiaramente il vostro consenso a tale operazione;
- se l'elaborazione dei dati serve per l'applicazione di un contratto al quale avete da-

to il vostro assenso, come ad es. ai fini della fatturazione e

- se la persona che esegue l'elaborazione o una terza persona è legittimamente autorizzata e ciò non è in conflitto con i diritti fondamentali del consumatore.

Un ente economico che rileva dati personali è inoltre obbligato a garantire quanto segue:

- che i dati vengano elaborati in modo giusto e secondo la legge;
- che i dati vengano rilevati per scopi chiari e ammessi dalla legge e che vengano trattati adeguatamente;
- che i dati devono essere rilevanti e non siano eccessivi rispetto allo scopo per cui sono stati definiti;
- che i dati siano precisi e, ove occorre, aggiornati;
- che il consumatore disponga di possibilità adeguate per correggere, cancellare o bloccare i dati errati;
- che i dati che identificano persone singole non devono essere conservati più a lungo del necessario.

In genere avete il diritto di conoscere l'identità della persona responsabile della compilazione dei dati, lo scopo dell'elaborazione dei vostri dati e tutte le altre informazioni necessarie per garantire la corretta elaborazione dei vostri dati personali. Avete anche il diritto di opporvi in qualsiasi momento all'elaborazione dei vostri dati personali ai fini del marketing diretto.

Se non siete sicuri può risultare utile verificare le „clausole sulla tutela dei dati“ o la „politica di tutela dei dati“ nel sito web del provider. In ogni caso avete il diritto di richiedere e ricevere dal provider dei contenuti informazioni sui vostri dati personali e sulla loro elaborazione. Se avete il sospetto che i vostri dati personali non vengono trattati in modo adeguato, vi consigliamo di prendere contatto con il vostro incaricato nazionale sulla tutela dei dati.

Qui trovate l'elenco degli incaricati nazionali per la tutela dei dati:
http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy/index.htm

Per ulteriori informazioni su questo argomento ved. anche:

<http://www.consumersinternational.org/>

Va bene, avete qualche diritto... ma che ve ne fate adesso?

In genere, quando avete problemi con un CD o DVD a causa di un sistema DRM, dovrete far valere il vostro reclamo prima di tutto presso il venditore dal quale avete acquistato il prodotto. Spesso è previsto un termine specifico, 7 o 14 giorni, entro il quale dovete restituire il prodotto e potete esigere il rimborso del prezzo di acquisto o un buono. Si consiglia di verificare queste clausole prima di acquistare il prodotto. Dopo l'acquisto, le relative informazioni dovrebbero essere riportate sulla vostra ricevuta, sulla fattura o nelle Condizioni Generali. Per i contenuti online dei servizi download non sono previste clausole analoghe.

Per i contenuti offline e online avete, a seconda del paese in cui risiedete, la possibilità di rivolgervi a un ente di accomodamento indipendente oppure direttamente ai tribunali. Esistono enti di accomodamento indipendenti ad esempio in Svezia e in Danimarca. Per ulteriori informazioni vogliate rivolgervi all'organizzazione nazionale che tutela i consumatori nel vostro paese.

In alcuni casi, l'organizzazione nazionale che tutela i consumatori sarà eventualmente in grado e disposta a far valere il vostro caso presso il tribunale o altri enti (nota: non tutti i paesi prevedono questa possibilità di procedimento giuridico). Ad esempio, le organizzazioni dei consumatori in Francia hanno assunto la tutela dei consumatori che avevano acquistato CD che non potevano né copiare né ascoltare con l'autoradio. Anche in Germania e in Norvegia le organizzazioni dei consumatori possono rappresentare in giudizio gli interessi collettivi dei consumatori. In Gran Bretagna le organizzazioni dei consumatori si sono rivolte alle autorità garanti della concorrenza perché il iTunes Musicstore della Apple vendeva in Gran Bretagna i brani musicali a un prezzo più alto rispetto agli altri paesi europei. Negli Stati Uniti i rappresentanti degli interessi dei consumatori (in questo caso anche la Electronic Frontier Foundation) hanno agito con successo contro l'impiego della invadente tecnologia XCP della

Sony BMG. Sono stati la forza motrice dietro la promessa della Sony di non utilizzare più que-

sta tecnologia e di risarcire i consumatori per i CD con il sistema XCP che avevano comprato.

Check-list

Ecco le cose che dovete considerare nell'acquisto (le liste non sono esaustive):

	CD o DVD	Contenuto online (download)
Dove si trovano le informazioni importanti?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Etichette e indicazioni sulla protezione da copiatura nel o sul prodotto (vedi capitolo 4); le cosiddette licenze „tramite clic“ o „shrink-wrap“ che si devono accettare durante il processo di installazione. Le licenze „shrink-wrap“ sono licenze il cui contenuto si vede solo dopo l'apertura del prodotto. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Condizioni generali contenute in qualche parte del sito web del provider o che spuntano (in modo più o meno chiaro/visibile) durante il processo di installazione o acquisto (licenze „tramite clic“ o „shrink-wrap“).
Limitazioni dell'uso	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> È consentito fare copie (ad es. copie di sicurezza)? <input type="checkbox"/> Ci sono limitazioni in merito al numero delle copie che si possono eseguire? <input type="checkbox"/> È possibile eseguire il ripping del CD/DVD e la conversione dei contenuti in altri formati come l'MP3? <input type="checkbox"/> Ci sono limitazioni in merito a modo di ascoltare il prodotto, vederlo o leggerlo (ad es. se queste operazioni sono limitate a un certo periodo di tempo o a un certo numero di utilizzi)? <input type="checkbox"/> È consentito scambiare, consegnare a terzi o vendere il contenuto e, in caso affermativo, a quali condizioni? <input type="checkbox"/> Ci sono limitazioni in merito all'utilizzo del software? 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> È consentito fare copie (ad es. copie di sicurezza)? <input type="checkbox"/> Ci sono limitazioni in merito al numero delle copie? <input type="checkbox"/> È consentito convertire i file in altri formati ad es. in file MP3 non protetti? <input type="checkbox"/> Si può trasferire il contenuto su un CD o su un hard disk? <input type="checkbox"/> Si possono registrare i contenuti dello streaming? (i contenuti dello streaming non vengono memorizzati permanentemente nel computer) <input type="checkbox"/> Ci sono limitazioni in merito a modo di ascoltare il prodotto, vederlo o leggerlo (ad es. se queste operazioni sono limitate a un certo periodo di tempo o a un certo numero di utilizzi)? <input type="checkbox"/> È consentito scambiare, consegnare a terzi o vendere il contenuto e, in caso affermativo, a quali condizioni?
Compatibilità	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nell'utilizzo si è limitati a speciali dispositivi di riproduzione (CD player, computer, laptop, autoradio ecc.)? 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ci sono limitazioni in merito al tipo di riproduttore utilizzabile (un certo software, riproduttore portatile, lettori elettronici ecc.) per riprodurre il contenuto? <input type="checkbox"/> È consentito trasferire ad altri apparecchi il contenuto acquistato? <input type="checkbox"/> Ci sono limitazioni in merito al numero di trasferimenti consentiti?
Limitazioni geografiche	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> È consentito usare un CD o DVD specifico solo in determinati luoghi o in determinati paesi (la cosiddetta codifica regionale)? 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> È consentito usare un contenuto specifico solo in determinati luoghi o in determinati paesi?
Particolari esigenze del software	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Si deve scaricare o installare software supplementare? <input type="checkbox"/> Dopo l'installazione è disponibile un programma di disinstallazione? 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Si deve scaricare o installare software supplementare? <input type="checkbox"/> Dopo l'installazione è disponibile un programma di disinstallazione?
Responsabilità	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Il venditore limita o esclude in qualche modo la sua responsabilità? 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Il venditore limita o esclude in qualche modo la sua responsabilità?

	<input type="checkbox"/> In caso affermativo: per quali casi (danni alla vostra proprietà, perdita dei dati, malfunzionamenti, non funzionamento del software)?	<input type="checkbox"/> In caso affermativo: per quali casi (danni alla vostra proprietà, perdita dei dati, malfunzionamenti, non funzionamento del software)?
Politica di tutela dei dati	<input type="checkbox"/> L'uso del contenuto viene monitorato e, in caso affermativo, quali dati personali vengono rilevati? A quale scopo vengono rilevati i dati personali e da chi? <input type="checkbox"/> I vostri dati personali vengono venduti a terzi, trasferiti o usati per altri fini?	<input type="checkbox"/> L'uso del contenuto viene monitorato e, in caso affermativo, quali dati personali vengono rilevati? A quale scopo vengono rilevati i dati personali e da chi? <input type="checkbox"/> I vostri dati personali vengono venduti a terzi, trasferiti o usati per altri fini?
Modifiche al contratto		<input type="checkbox"/> Il venditore si riserva il diritto di apportare da parte sua modifiche alle sue condizioni generali?
Diritto applicabile		<input type="checkbox"/> Vengono fornite informazioni sul diritto applicabile e sulla competenza giudiziaria? <input type="checkbox"/> Il foro competente si trova nel vostro paese?
Limitazioni alla libertà di parola		<input type="checkbox"/> È consentito fare pubblicamente critica al servizio?

Link utili

- „What every citizen should know about DRM” (*in lingua inglese*) della Public Knowledge, http://www.publicknowledge.org/pdf/citizens_guide_to_drm.pdf
- „A User’s guide to DRM in online music” (*in lingua inglese*) della Electronic Frontier Foundation, <http://www.eff.org/IP/DRM/guide/>

Qui trovate ulteriori informazioni sul DRM, i diritti di autore e i consumatori (*in lingua inglese*):

- BEUC - European Consumers’ Organisation: „Consumers Digital Rights” Initiative: <http://www.consumersdigitalrights.org>
- BEUC - European Consumers’ Organisation: „Interoperability between online music stores and portable players”, http://www.consumersdigitalrights.org/cms/test_interop_en.php
- Campaign for Digital Rights: <http://ukcdr.org/>
- Consumers International: „5 Steps to protecting your privacy online”, <http://www.consumersinternational.org/>
- European law: <http://europa.eu.int/eur-lex/lex/en/index.htm>
- Euro-copyrights: <http://www.euro-copyrights.org/>
- European Commission Data Protection Page: http://europa.eu.int/comm/justice_home/fsj/privacy/index_en.htm
- European Consumer Law Group: „Copyright law and consumer protection”, <http://www.ivir.nl/publications/other/copyrightlawconsumerprotection.pdf>

- EFF - Electronic Frontier Foundation: „A User’s Guide to DRM in Online Music”,
<http://www.eff.org/IP/DRM/guide/>
- FreeCultureNYU:
<http://wiki.freeculturenyu.org/wiki/index.php?title=DRM>
- IFPI (recording industry association):
<http://www.ifpi.org/>
- INDICARE Project:
<http://www.indicare.org/>

Qui trovate ulteriori informazioni sugli EULA:

- EFF - Electronic Frontier Foundation: „Dangerous Terms, A User's Guide to EULA's” (*in lingua inglese*),
<http://www.eff.org/wp/eula.php>

Qui trovate ulteriori informazioni sull’impiego e sull’attuazione della legge sulla tutela dei consumatori contro l’uso ingiusto dei sistemi DRM:

- M. Schaub „A breakdown of consumer protection law in the light of digital products” (*in lingua inglese*), in: INDICARE Monitor, Vol. 2, No. 5, 29.07.2006,
http://www.indicare.org/tiki-read_article.php?articleId=123
- e qui: sito web BEUC sui diritti digitali dei consumatori:
<http://www.consumersdigitalrights.org/>

Organizzazioni dei consumatori:

- Altroconsumo
<http://www.altroconsumo.it/>
- Associazione Consumatori Utenti (ACU),
<http://www.acu.it/>
- Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori (ADOC),
<http://www.adoc.org/>
- Comitato CODACONS,
<http://www.codacons.it/>
- Federconsumatori,
<http://www.federconsumatori.it/>
- Movimento Consumatori,
<http://www.movimentoconsumatori.it>



<http://www.indicare.org>