

Fiducia ed e-commerce: una visione sociologica

Daniel Wagner Haddad

SOMMARIO: 1. Introduzione. – 2. La fiducia. – 3. La fiducia nell'e-commerce. – 4. Conclusioni.

1. *Introduzione*¹

Il presente contributo si propone di analizzare il tema della fiducia nell'ambito del commercio elettronico (da qui e-commerce), mettendone in luce la rilevanza sistemica e le eterogenee modalità di manifestazione. A tal fine, si assume come riferimento teorico il paradigma relativo al concetto di fiducia elaborato da Niklas Luhmann.

In via preliminare, si rileva come il commercio tradizionale si sia storicamente strutturato quale attività intrinsecamente basata su rapporti fiduciari tra le parti coinvolte. In modo analogo, l'e-commerce – affermatosi nel corso degli ultimi tre decenni – si configura quale sistema economico il cui funzionamento presuppone, parimenti, l'instaurazione di relazioni di fiducia tra i soggetti coinvolti nello scambio.

Ne discende che la fiducia costituisce un presupposto essenziale e irrinunciabile tanto nei rapporti economici tradizionali quanto in quelle virtuali.

In particolare, l'evoluzione recente dell'e-commerce ha registrato una crescita esponenziale, favorita dalla progressiva sedimentazione di un clima di fiducia collettiva nei confronti di tale modalità di contrattazione di beni e servizi.

Invero, se in una fase iniziale del fenomeno si privilegiava la relazione fiduciaria con il singolo contraente, l'attuale configurazione dell'e-commerce si fonda su forme di fiducia istituzionalizzata, radicate in meccanismi e strumenti di garanzia strutturati, quali ad esempio le certificazioni di qualità, i sistemi di valu-

¹ Vorrei ringraziare la dott.ssa Martina Maggolini dell'Università degli Studi "Magna Græcia" di Catanzaro per il suo prezioso contributo e la dedizione dimostrata nella revisione del testo. Il suo lavoro è stato cruciale per la pubblicazione dell'articolo.

tazione, le piattaforme digitali di intermediazione e altri strumenti funzionali alla tutela dell'affidabilità e regolarità del rapporto contrattuale.

Nel mutato contesto digitale, si rende imprescindibile la promozione di una fiducia diffusa nei confronti dell'intero "ecosistema elettronico", nonché delle modalità contrattuali telematiche, da intendersi non esclusivamente quali strumenti di natura tecnologica, bensì quali infrastrutture sociali e normative, idonee a sorreggere e legittimare l'e-commerce.

L'analisi del concetto di fiducia in tale ambito impone un superamento dell'approccio incentrato sulla relazione intersoggettiva tra i singoli contraenti, per orientarsi verso una prospettiva sistemica, atta a valorizzare gli assetti strutturali e istituzionali preposti alla garanzia della fiducia all'interno del contesto digitale.

In tal senso, risulta opportuno adottare un impianto teorico che consenta di interpretare la fiducia non già in termini esclusivamente individuali, bensì come fenomeno sistemico e funzionale all'ordinamento complessivo del sistema sociale.

A tale proposito, si è inteso assumere quale riferimento metodologico il modello proposto da Niklas Luhmann², il quale configura la fiducia quale meccanismo essenziale per la riduzione della complessità nei sistemi sociali moderni.

A mente della ricostruzione luhmanniana, la fiducia ottempera alla funzione di semplificazione decisionale, operando come filtro che permette agli individui e alle istituzioni di adottare scelte pur in presenza di incertezza e rischio.

Sicché ogni scelta fiduciaria porta con sé inevitabilmente l'esclusione di possibili alternative, determinando la contingenza, intesa quale possibilità che gli esiti degli eventi possano sempre configurarsi in modo diverso e multiforme.

In tale quadro si colloca il concetto fondante di "doppia contingenza", secondo cui l'interazione sociale presuppone che ciascun attore agisca tenendo conto delle aspettative dell'altro, in un gioco reciproco.

La nozione di doppia contingenza, così come elaborata da Niklas Luhmann, rappresenta una condizione strutturale fondamentale dell'interazione sociale, la quale si configura ogniqualvolta due individui si relazionano in assenza di una conoscenza reciproca preventivamente consolidata.

In tale scenario, ciascun soggetto genera aspettative circa il comportamento dell'altro, pur in assenza di certezze o garanzie in merito alla risposta dell'interlocutore. La fiducia si configura come dispositivo relazionale volto a dare soluzione alla doppia contingenza: essa consente l'instaurazione dell'interazione sociale e dello scambio, nonostante l'elevato grado di incertezza e di complessità che ne caratterizzano il contesto.

² N. Luhmann, *Sistemas Sociais: esboço de uma teoria geral*. Petrópolis: Vozes. 2016b, 219.

Sul punto, Raffaele De Giorgi³ evidenzia come la contingenza si manifesti nella forma dell'incertezza, della pluralità di esiti possibili e dell'esposizione all'imprevedibile. Essa, pertanto, implica la consapevolezza che ogni aspettativa può essere delusa, costituendo al contempo un'opportunità cognitiva al fine di apprendere e di ridefinire le proprie azioni nel sistema.

D'altronde, anche Talcott Parsons aveva individuato nella doppia contingenza il fondamento originario dell'emergere del sistema sociale, ritenendo che essa potesse essere superata mediante il consenso, inteso quale adesione condivisa a un medesimo sistema valoriale. In tale prospettiva, l'azione coordinata tra i soggetti è possibile solo in quanto fondata su un insieme comune di riferimenti normativi e simbolici.

Diversamente, Luhmann interpreta la doppia contingenza non come un ostacolo da neutralizzare attraverso l'omogeneità valoriale, bensì come il motore generativo stesso del sistema sociale. In questo senso, la doppia contingenza si configura non già come problema da risolvere, ma come condizione abilitante la costituzione di forme comunicative complesse e strutturate.

Dunque, Niklas Luhmann interpreta la doppia contingenza non quale ostacolo all'interazione sociale, bensì quale principio generativo del sistema sociale stesso, configurandola come elemento dinamico da cui scaturisce l'ordinamento dell'interazione. L'ordine sociale, in questa prospettiva, non è presupposto, bensì risultato della continua riduzione della complessità.

Ogni azione comunicativa può essere intesa, infatti, come un atto di selezione tra molteplici possibilità alternative, ovvero come una riduzione della contingenza. È attraverso tale costante opera di selezione e stabilizzazione, funzionale alla gestione dell'incertezza, che si determinano progressivamente configurazioni normative e assetti di ordine sociale. La normatività sociale, pertanto, non deriva da un atto costitutivo originario o da un consenso predefinito, ma emerge dall'interazione sistemica tra soggetti, i quali, nel tentativo di ridurre l'imprevedibilità dell'agire altrui, danno vita a meccanismi regolativi, aspettative stabili e forme istituzionalizzate di comportamento⁴.

Una delle implicazioni teoricamente più rilevanti connesse alla condizione di doppia contingenza risiede nell'emergere della fiducia o, alternativamente, della sfiducia, che costituiscono risposte funzionali e strutturate sull'incertezza che caratterizza l'interazione tra individui privi di conoscenza reciproca.

Tali atteggiamenti, infatti, possono manifestarsi unicamente all'interno del quadro della doppia contingenza, poiché presuppongono un contesto di incer-

³ R. De Giorgi, *Ciência do direito e legitimação Crítica da Epistemologia Jurídica Alemã de Kelsen a Luhmann*, Curitiba, 2016, 241

⁴ N. Luhmann, *Sistemas Sociais: esboço de uma teoria geral*, cit.; Y. Hui, *Recursivity and Contingency*, Londres, 2019, 31.

tezza relazionale e la necessità di elaborare aspettative rispetto al comportamento dell'altro. In questo senso, fiducia e sfiducia⁵ non sono mere disposizioni soggettive, ma configurano meccanismi selettivi attraverso cui il sistema sociale stabilizza le interazioni, riducendo la complessità e rendendo possibile la prosecuzione degli scambi e delle relazioni in condizioni di rischio e indeterminatezza.

Sicché il sistema sociale, assorbendo la contingenza, trasforma l'imprevedibile in atteso, ossia costruisce aspettative stabili che consentono la riproduzione della comunicazione⁶. È proprio questo processo di sistematizzazione che rende possibile lo sviluppo della fiducia come fenomeno sociale: la fiducia consente al sistema di funzionare, semplificando la complessità attraverso l'accettazione consapevole del rischio⁷.

In questo solco si colloca uno dei paradossi centrali della teoria luhmanniana: la fiducia presuppone il rischio e, allo stesso tempo, lo riduce. È nella fiducia che si realizza la possibilità di agire in un mondo complesso senza essere paralizzati dall'incertezza, ed è attraverso di essa che si stabiliscono norme, ruoli e aspettative condivise.

In definitiva, può sostenersi che l'impianto teorico proposto da Niklas Luhmann assume i tratti di una "prima sociologia" aristotelica, orientata all'individuazione dei principi fondativi del fenomeno sociale⁸.

Invero, come affermato dallo stesso Luhmann⁹, la società si configura quale sistema autopoietico la cui unità elementare è la comunicazione significativa. Essa non è costituita da individui né da azioni isolate, bensì da atti comunicativi che, in quanto tali, si autoriproducono e si articolano secondo una logica sistemica autonoma.

La comunicazione, in questa prospettiva, non rappresenta soltanto il mezzo, ma la sostanza e la forma stessa della socialità. Non è, dunque, concepibile alcuna forma di società al di fuori della comunicazione, la quale ne costituisce il fondamento strutturale e operativo.

Sulla base di tali premesse teoriche, il presente contributo si propone di analizzare il nesso tra fiducia ed e-commerce, assumendo il paradigma sociologico luhmanniano quale strumento privilegiato d'interpretazione al fine di comprendere i meccanismi fiduciari nel contesto digitale.

⁵ N. Luhmann, *Sistemas Sociais: esboço de uma teoria geral*, cit., 151 ss.

⁶ Y. Hui, *Recursivity and Contingency*, cit., 31.

⁷ N. Luhmann, *Confiança*. Barcelona, 2005, 124 ss.

⁸ J. Nafarrete in A. Silva. *10 Lições sobre Luhmann*. Petrópolis, 2016.

⁹ N. Luhmann, *Die Wirtschaft der Gesellschaft als autopoietisches System*, Zeitschrift für Soziologie, Jg. 13, Heft 4, Oktober 1984, 321.

2. La fiducia

La fiducia, intesa quale consapevole affidamento nelle aspettative individuali sul comportamento altrui, si determina quale elemento strutturale ed imprescindibile della vita intersoggettiva.

Seppur si riconosce all'individuo un margine di discrezionalità nella scelta se accordare – o meno – fiducia in determinate situazioni, è fuor di dubbio che una carenza assoluta della stessa fiducia rischierebbe di compromettere la possibilità dell'agire anche nel quotidiano. Invero, in un simile scenario, l'individuo sarebbe esposto a una condizione paralizzante di incertezza e di rischio generalizzato, tanto da rendere impercorribili anche le più elementari attività della vita quotidiana. La fiducia, pertanto, non si configura soltanto come un'opzione soggettiva, bensì come presupposto sistemico per la stabilità e la continuità dell'azione sociale.¹⁰

La fiducia si sviluppa progressivamente a partire da aspettative di continuità, le quali tendono a consolidarsi in principi relativamente stabili, idonei a orientare le scelte individuali e a regolare la condotta sociale.

In tal senso, la fiducia emerge in modo graduale quale esito della stabilizzazione delle aspettative, che si trasformano in criteri normativi dotati di efficacia orientativa¹¹.

Sul punto, Niklas Luhmann osserva come, pur rivestendo un ruolo cruciale nei processi sociali, la fiducia non sia mai stata oggetto centrale di elaborazione teorica nella sociologia¹².

A tale disinteresse è seguita una relativa carenza di elaborazioni teoriche sistematiche sul tema, lasciando la fiducia in una zona d'ombra tra concetti morali ed esperienze quotidiane.

Ancora, rileva la riflessione di Luhmann¹³ ove si interroga sulla legittimità di adottare in sociologia concetti tratti dal linguaggio ordinario o dal lessico etico, ritenendo ciò ammissibile soltanto ove detti concetti siano rielaborati all'interno di una posizione teorica autonoma, idonea ad interloquire criticamente con il senso comune. In tale prospettiva, la fiducia assume una funzione strutturale nei sistemi sociali, operando quale meccanismo di riduzione della complessità e strumento di gestione del rischio, volto a conferire stabilità alle relazioni sociali.

¹⁰ N. Luhmann, *Confianza*, cit., 5.

¹¹ Ivi, 41.

¹² N. Luhmann, *Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives*, in D. Gambetta (ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, electronic edition, Department of Sociology, University of Oxford, 2000, 1, chapter 6, pp. 94-107.

¹³ Ivi, 4.

Inoltre, nel suo paradigma teorico, Luhmann¹⁴ distingue tra familiarità, fiducia e l'atto di "avere fiducia in", fondando tali categorie su forme di autoreferenzialità, per cui ciascun soggetto agisce secondo proprie modalità.

In particolare, la fiducia riposta nel sistema si configura come atteggiamento distinto rispetto alla fiducia nei singoli attori, trattandosi di opzioni alternative suscettibili di reciproca influenza. Un indebolimento della fiducia sistemica o l'incapacità di individuare referenti affidabili può determinare un effetto domino regressivo, limitando progressivamente le possibilità operative del sistema.

La familiarità, a sua volta, presuppone una distinzione asimmetrica tra sistema e ambiente, radicandosi nell'abitudine e nella prevedibilità, senza richiedere un'elaborazione consapevole. Dunque, si è nell'ambito della familiarità in ciò che è noto, mentre l'ignoto permane opaco¹⁵.

Sul punto, Arianna Maceratini¹⁶ evidenzia come il nesso tra fiducia e rischio consente di distinguere quest'ultima dalla mera interazione sociale fondata sulla familiarità. Con l'affermarsi della differenziazione funzionale, la fiducia assume connotati riflessivi, propri dei sistemi sociali complessi, evolvendo in fiducia nei sistemi specializzati.

A tal proposito, Tercio Sampaio Ferraz Junior¹⁷ segnala che ogni situazione sociale presente è proiettata verso un futuro caratterizzato da una pluralità di possibilità, delle quali solo una può realizzarsi. Finché presente e futuro coincidono, la selezione di una possibilità garantisce stabilità; in caso contrario, insorge l'instabilità. In tale quadro, la fiducia si configura quale strumento essenziale per gestire l'equilibrio tra sicurezza e rischio.

In presenza di una pluralità di scelte, ciascuna con esiti diversi, risulta necessario un meccanismo idoneo a stabilizzare le relazioni sociali, riducendo l'incertezza e contenendo il rischio. Quest'ultimo non è oggettivo, ma è prodotto dal sistema: sussiste solo ove un esito negativo può essere ricondotto a una decisione specifica. Dunque, la fiducia rappresenta un dispositivo essenziale per la riduzione della complessità decisionale.

Anche Lucas Fucci Amato¹⁸ approfondisce tale prospettiva, sostenendo che l'insicurezza configura un'incertezza non governabile dal sistema. Tuttavia, quando un sistema funzionale domina un mezzo simbolico e supera l'improbabilità

¹⁴ N. Luhmann, *Confianza*, cit., 3.

¹⁵ N. Luhmann, *Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives*, in D. Gambetta (ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, electronic edition, cit., 4 ss.

¹⁶ A. Maceratini, *Trust and Power. Potere, fiducia, sistemi*. *Tigor: rivista di scienze della comunicazione e di argomentazione giuridica* - A. X (2018) n. 1, 72.

¹⁷ T. Ferraz Junior, *Suspeição e Impedimento na Arbitragem: sobre o dever de revelar na Lei 9.307/96*. *Revista de Arbitragem e Mediação*, São Paulo, Revista dos Tribunais, jan./mar. 2011 ano 8, vol. 28.

¹⁸ L. Amato, *Law and economy without 'law and economics'? From new institutional economics to social systems theory*, in *Luhmann and Socio-Legal Research An Empirical Agenda for Social Systems Theory*, London, 2021.

comunicativa, può imporre la fiducia quale risposta ai rischi. La fiducia diventa allora una strategia di semplificazione, fondata sulla convergenza delle aspettative reciproche. L'equilibrio sistemico dipende dalla capacità di istituzionalizzare tali aspettative, legittimarle mediante consenso sociale e sanzionarne le violazioni.

In tale ottica, i conflitti appaiono come elementi disfunzionali e il diritto assume una funzione immunitaria, volta alla gestione e contenimento del rischio.

Anche Celso Campilongo¹⁹, rielaborando il pensiero luhmanniano, sottolinea che la fiducia costituisce la base per la costruzione delle relazioni sociali future, configurandosi come fede in un'aspettativa e anticipazione del futuro. Essa riduce la complessità e, conseguentemente, i rischi connessi all'azione sociale. Nella prospettiva della teoria dei sistemi, tale fiducia si esalta nella fiducia riposta nel sistema stesso²⁰.

Dunque, Luhmann²¹ individua nella funzione del diritto una duplice configurazione: in senso astratto, quale strumento di gestione dei costi sociali derivanti dal vincolo temporale delle aspettative; in senso concreto, quale meccanismo di stabilizzazione delle aspettative normative, attraverso la regolazione delle loro generalizzazioni di ordine temporale, oggettivo e sociale.

Pertanto, il diritto consente ai soggetti di comprendere quali aspettative possono fondarsi su un riconoscimento sociale e quali, al contrario, sono destinate a non essere avvalorate. Così, l'individuo è in grado di riconoscere, ovvero disconoscere, fiducia in modo consapevole, affidandosi alle tutele previste dall'ordinamento giuridico. Questo rende possibile la convivenza in una società ad elevata complessità, nella quale le dinamiche relazionali fondate sull'interazione personale risultano insufficienti. Tuttavia, proprio in quanto struttura di sostegno sistemico alla fiducia, anche il diritto può essere soggetto a crisi: la sua inosservanza o inapplicabilità determina effetti che trascendono la violazione formale della norma, compromettendo la fiducia collettiva nel sistema stesso.

In altri termini, in una società complessa, il sistema sociale agisce quale meccanismo di riduzione della complessità, attribuendo significato alle informazioni circolanti. In tale quadro, la fiducia nel sistema assume una funzione essenziale, garantendo stabilità, coerenza e continuità all'interno delle relazioni sociali.

¹⁹ C. Campilongo Celso, *Função social do notariado: eficiência, confiança e imparcialidade*, 1ª edição, São Paulo, 2014, 98.

²⁰ Ad un'analisi più approfondita della fiducia nei contratti, soprattutto quelli a lungo termine, vedi la nostra tesi di dottorato: D. Wagner Haddad, *Contratos de consumo de longa duração: análise sob o lume da confiança*, Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2023. Link: <https://dspace.mackenzie.br/handle/10899/32244>.

²¹ N. Luhmann. *Direito da sociedade*. São Paulo,, 2016a, 175 ss.

In proposito, Arianna Maceratini²², richiamando la definizione di fiducia proposta da Luhmann in *Confianza*, la qualifica come un “investimento rischioso”, volto a colmare il divario tra conoscenza limitata e ignoranza parziale rispetto alle operazioni di selezione effettuate nei contesti comunicativi. Secondo l'impostazione sistemica, la società complessa si costituisce attraverso tali contesti, i quali procedono alla selezione e organizzazione delle informazioni acquisite dalle evidenze disponibili.

L'analisi della fiducia, intesa quale risposta contingente all'incertezza insita nell'interazione tra sistema e ambiente, si colloca nell'ambito del dibattito sulla complessità ambientale e sui meccanismi attraverso i quali il sistema sociale opera una selezione interpretativa di tale complessità. Il sistema sociale si definisce, infatti, come una rete di azioni dotate di significato, che si riferiscono reciprocamente e si distinguono dall'ambiente esterno, costituito da azioni ritenute prive di rilevanza sistemica.

In tale apparato, la fiducia si determina come privilegiato strumento di riduzione della complessità, divenendo una condizione necessaria per il generale funzionamento dei sistemi sociali.

L'evoluzione tecnologica e l'implementazione dell'intelligenza artificiale generativa hanno determinato una semplificazione della complessità decisionale. Ora, nell'ambito del e-commerce è evidente come la fiducia assuma un ruolo cruciale. In tale prospettiva, il centro decisionale non risiede più esclusivamente nel sistema individuale del soggetto, ma risulta parzialmente trasferito alla macchina e ai suoi processi algoritmici. Ciò comporta una riformulazione del concetto di fiducia, che oggi si realizza nella delega di scelte al sistema tecnologico. In tal senso, la fiducia si esprime nell'adesione del consumatore alle proposte formulate dalla tecnologia, nella convinzione – o nella speranza – che esse rispondano ai propri interessi.

3. *La fiducia nell'e-commerce*

L'e-commerce presuppone l'instaurazione di un rapporto giuridico tra acquirente e venditore. In tale contesto, si rileva una marcata asimmetria informativa: da un lato, il consumatore si trova sovente in una condizione di vulnerabilità – tecnica, informativa ed economica; dall'altro, il venditore gode di un vantaggio strutturale, disponendo di conoscenze e risorse tecniche, giuridiche e commerciali superiori.

²² A. Maceratini, *Trust and Power. Potere, fiducia, sistemi*. Tigor: rivista di scienze della comunicazione e di argomentazione giuridica, cit., 73.

Sebbene risulta sussistere tale squilibrio, le parti sono formalmente libere di contrattare. Tuttavia è evidente che la parte contrattualmente più debole – ossia il consumatore – presta fiducia nella corrispondenza tra il bene o servizio acquistato e le legittime aspettative maturate in sede precontrattuale. Ne deriva la necessità di tutelare tali aspettative, anche prevenendo l’inserimento di clausole contrattuali ingannevoli ovvero di condizioni che aggravino la posizione di vulnerabilità del consumatore.

Anche nel contesto digitale, l’acquisto di beni o servizi implica la formazione di un contratto. In questo ambito, la valutazione dell’affidabilità della reputazione digitale assume rilevanza centrale.

Pertanto, la fiducia opera quale strumento di attenuazione dei rischi derivanti dall’asimmetria informativa, incidendo significativamente sulla struttura e sull’efficacia dei rapporti giuridici.

Come osserva Claudia Lima Marques²³, «nell’economia digitale e nella sharing economy, senza eccezioni, gratuite o costose, la parola chiave è fiducia, e vi sarà responsabilità per la fiducia creata». La fiducia, dunque, non rappresenta soltanto il fondamento del vincolo contrattuale – in particolare nel contesto del e-commerce – bensì costituisce il presupposto affinché il contratto realizzi la funzione economico-sociale a cui è preordinato: la soddisfazione dell’interesse di entrambe le parti.

L’evoluzione tecnologica nei modelli di consumo e nelle dinamiche economiche ha determinato una profonda ridefinizione del ruolo della fiducia.

In tale contesto, si sono affermate nuove forme di comunicazione, originate dall’interconnessione tra reti informatiche, tra cui si annoverano fenomeni come le criptovalute, la blockchain e i token, inclusi quelli non fungibili.

Dopotutto, secondo l’impostazione sistemica di Niklas Luhmann, ogni comunicazione si configura quale sintesi di tre elementi: emissione, informazione e comprensione. Tale struttura trova esatta corrispondenza nelle tecnologie digitali basate su codici – come la blockchain- ove l’emissione coincide con l’inserimento del codice, l’informazione con il contenuto trasmesso, e la comprensione con la decodifica e accettazione condivisa all’interno della rete.

In questi sistemi si assiste all’emergere di una forma di autopoiesi comunicativa, nella quale solo il codice è in grado di generare ulteriore codice. Sicché l’evoluzione della tecnologia blockchain ha condotto alla creazione dei c.d. smart contracts, ovvero contratti intelligenti, che si eseguono automaticamente trami-

²³ C.L. Marques, *A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e o acesso ao consumo*, *Revista de Direito do Consumidor*, 2017, vol. 111, ano 26, São Paulo, 252 ss.

te protocolli blockchain, senza necessità di intervento umano nelle singole fasi. Si tratta, pertanto, di contratti autoeseguibili.

In tali ipotesi, non è più richiesta una relazione fiduciaria personale tra le parti, in quanto la fiducia viene assorbita e trasferita all'infrastruttura tecnologica²⁴. Essa viene, dunque, riposta nel sistema stesso. Tale configurazione comporta uno spostamento dell'affidabilità dalle istituzioni centralizzate – quali banche o Stati – a una rete decentralizzata di utenti, i quali interagiscono mediante strumenti crittografici e codici informatici. In questo contesto, numerosi intermediari tradizionalmente qualificati come attori fiduciari risultano progressivamente superati²⁵.

Pertanto è evidente che, nell'ambito dell'e-commerce e delle nuove modalità di contrattazione digitale, la fiducia assume un ruolo centrale e articolato. Tale fenomeno risulta ulteriormente amplificato alla luce della rapida evoluzione e capillare diffusione dell'intelligenza artificiale generativa.

In effetti, l'intelligenza artificiale generativa ha già acquisito un ruolo significativo nell'e-commerce. Secondo i dati rilevati dall'indagine *What matters to today's consumer 2025*²⁶, condotta da Capgemini, il 61% dei consumatori italiani ha acquistato prodotti suggeriti da strumenti basati su IA generativa. L'adozione di tali tecnologie digitali risulta in costante espansione: il 25% dei consumatori italiani ha già fatto ricorso a tali strumenti per i propri acquisti, mentre un ulteriore 32% dichiara l'intenzione di farlo in un prossimo futuro.

Analogamente, un rapporto dell'ANSA²⁷ evidenzia che «la fiducia è tale che il 57% degli italiani ha sostituito i motori di ricerca tradizionali con strumenti di IA generativa per ottenere raccomandazioni sui prodotti». Tali dati attestano come i consumatori attribuiscono all'intelligenza artificiale un elevato grado di affidabilità, lasciandosi orientare dalle sue indicazioni nella selezione di beni e servizi.

È *ictu oculi* che, con il progressivo sviluppo dell'intelligenza artificiale generativa e il suo crescente impiego nei contesti digitali – incluso l'e-commerce – la questione della fiducia rivestirà un ruolo sempre più rilevante. Non più soltanto quale elemento relazionale intersoggettivo, bensì quale forma di fiducia sistemica: ossia quella riposta nella tecnologia, nei relativi processi decisionali automatizzati e nelle infrastrutture digitali, che tendono a sostituire ovvero integrare le tradizionali relazioni giuridiche.

²⁴ R. Koulou, *Law, Technology and Dispute Resolution – Privatisation of coercion*, New York, 2019, 12.

²⁵ M. Campbell-Verduyn, *Bitcoin and Beyond. Cryptocurrencies, blockchains, and global governance*. New York, 2018, 3.

²⁶ Capgemini, *What matters to today's consumer 2025*, Capgemini Research Institute. I risultati di questa ricerca possono essere visualizzati su: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/what-matters-to-todays-consumer-2025/>.

²⁷ ANSA, *Acquisti, 6 italiani su 10 scelgono prodotti suggeriti da IA*. ANSA, Milano, https://www.ansa.it/amp/canale_tecnologia/notizie/future_tech/2025/01/27/acquisti-6-italiani-su-10-scelgono-prodotti-suggeriti-da-ia_34789c8d-d8a8-4249-ad4b-53776d517050.html.

4. *Conclusioni*

In una società moderna e complessa, connotata da una molteplicità di relazioni e da un ritmo di innovazione tecnologica senza precedenti, la fiducia riveste un ruolo essenziale. Tradizionalmente intesa quale presupposto ontologico per l'esistenza dei sistemi sociali, la fiducia assume, oggi, la connotazione di elemento imprescindibile al fine di garantire la continuità e la stabilità delle relazioni giuridiche, economiche, politiche e, in senso più ampio, di ogni ambito riconducibile alla differenziazione funzionale dei sistemi.

La fiducia svolge una funzione primaria di riduzione della complessità, consentendo la comunicazione anche in presenza della cosiddetta doppia contingenza, ossia dell'incertezza reciproca che connota ogni interazione tra soggetti. In tale prospettiva, le relazioni giuridiche intersoggettive risultano praticabili soltanto in virtù della fiducia.

Sicché nel peculiare contesto digitale, si impone l'esigenza di una transizione dalla fiducia individuale a quella sistemica. Tale trasformazione è stata progressivamente favorita dall'affermazione delle piattaforme digitali, le quali, mediante la standardizzazione dei processi e l'introduzione di strumenti di garanzia, hanno contribuito all'istituzionalizzazione della fiducia nel sistema.

In tal senso, l'ordinamento giuridico svolge una funzione di supporto sostanziale, mediante la predisposizione di tutele a favore del consumatore e la salvaguardia delle sue legittime aspettative, concorrendo al rafforzamento della fiducia nei rapporti contrattuali digitali.

In altri termini, la fiducia si configura quale elemento primo non soltanto dell'e-commerce, ma di ogni ambiente virtuale. Pertanto, risulta indispensabile che gli algoritmi rispettino le legittime aspettative degli utenti, garantendo la trasparenza operativa e l'adeguata protezione contro possibili interferenze.

Dunque, la fiducia che tradizionalmente ha rappresentato il fondamento dei rapporti commerciali, riemerge con rinnovato valore nell'era digitale, rappresentando, oggi, il *trait d'union* tra sostenibilità delle nuove modalità di interazione economica e coerenza con i valori sociali.

In conclusione, la fiducia è condizione imprescindibile al fine di coniugare lo sviluppo tecnologico con l'esperienza umana; solo attraverso la tutela e il consolidamento della fiducia sarà possibile formare sistemi digitali sostenibili ed idonei a integrarsi con i diritti e i bisogni degli individui.

Fiducia ed e-commerce: una visione sociologica

Il presente contributo si propone di approfondire il tema della fiducia nell'ambito dell'e-commerce assumendo quale riferimento teorico il paradigma elaborato da Niklas Luhmann. Lo studio si concentra sulla funzione imprescindibile della fiducia ai fini dell'operatività degli ambienti digitali, configurandosi quale strumento giuridicamente rilevante per la tutela delle legittime aspettative del consumatore nonché per la riduzione della complessità derivante dall'asimmetria informativa. Ai fini della ricerca è stata utilizzata una revisione bibliografica.

Trust and E-commerce: A Sociological Perspective

This article aims to analyze the topic of trust, with a sociological view of the subject, taking as a theoretical reference in particular Niklas Luhmann, limiting this analysis of trust to electronic commerce and the virtual contractual environment, as well as the application of artificial intelligence in these forms of contracting. It is concluded that the protection of trust is fundamental in this virtual environment, as a way to protect the legitimate expectations of the consumer. A bibliographic review was used for the research.