

Recensioni false ai danni del ristoratore, l'Ue risponde al problema

Recensioni false e danni al ristorante. La Commissione europea risponde ad una interrogazione parlamentare in merito agli **strumenti esistenti per contrastare il fenomeno delle recensioni false** ai danni del ristorante e del ristoratore.

Come [CNA Ristorazione Veneto](#) riteniamo importante ***l'attenzione dedicata dalle Istituzioni a questo problema che si ripercuote molto spesso ingiustamente sul ristoratore, o la ristoratrice,*** che non ha la prontezza, gli strumenti o le conoscenze (digitali) per rispondere prontamente alle falsità della rete.

Riportiamo di seguito il testo integrale dell'interrogazione parlamentare e della risposta della Commissione europea.

Interrogazione parlamentare recensioni false e danni

[Veridicità e autenticità delle recensioni](#) ai sensi della direttiva (UE) 2019/2161.

Interrogazione con richiesta di risposta scritta E-001221/2024 alla Commissione

Articolo 138 del regolamento

Paolo Borchia (ID)

Sempre più consumatori si affidano alle recensioni online per scegliere il prodotto o servizio da acquistare. Tuttavia, crescono le segnalazioni sulla pubblicazione di recensioni da parte di individui che non hanno effettivamente acquistato il prodotto/servizio, creando un grave danno sia all'esercizio

che ai consumatori stessi.

In particolare, sono i settori costituiti da micro e piccole imprese, come quello della ristorazione, a incontrare maggiori difficoltà nella gestione delle recensioni, poiché sono sottoposti all'influenza delle grandi piattaforme online, sia durante le fasi pre-contrattuali e contrattuali, sia nella gestione delle informazioni pubblicate riguardanti la propria attività.

La direttiva (UE) 2019/2161, nell'ottica di una migliore protezione dei consumatori, stabilisce l'importanza di garantire la trasparenza delle recensioni. In questo senso si è espressa anche la comunicazione della Commissione europea del 29 dicembre 2021. Tuttavia sembrerebbe che molti Stati membri – salvo la Francia – abbiano recepito il provvedimento senza identificare gli strumenti volti a garantire la veridicità e l'autenticità delle recensioni.

Ciò premesso, può la Commissione far sapere quali azioni intende intraprendere per assicurare che le piattaforme, che pubblicano le recensioni, adottino concrete e adeguate procedure per accertare l'identità dei consumatori e quindi verificare la veridicità dell'esperienza riportata nella recensione?

Risposta della Commissione europea

IT E-001221/2024

Risposta di Didier Reynders a nome della Commissione europea
(1.7.2024)

La direttiva 2005/29/CE, modificata dalla direttiva (UE) 2019/2161, vieta ai professionisti di presentare recensioni sui loro siti online come recensioni dei consumatori, se non adottano misure per garantire che tali recensioni provengano da consumatori che hanno acquistato o utilizzato il prodotto. Gli Stati membri non sono tenuti a stabilire nella loro

legislazione di recepimento della direttiva le misure specifiche che i diversi operatori devono adottare. Tali misure dipendono dal modello commerciale del professionista e dal livello di rischio. Ad esempio, **le grandi piattaforme di intermediazione con un elevato rischio di attività fraudolente, in particolare a causa di “broker” di recensioni false, devono adottare misure più incisive per contrastare la frode in materia di recensioni** rispetto ai piccoli operatori individuali che pubblicano sul proprio sito web solo le recensioni pubblicate dagli acquirenti diretti. Fatta salva la competenza della Commissione in quanto custode dei trattati, **la responsabilità dell’applicazione della direttiva 2005/29/CE spetta agli Stati membri.**

Inoltre, **le recensioni che violano il diritto dell’UE in materia di consumatori costituiscono contenuti illegali** ai sensi della legge sui servizi digitali. Gli intermediari online sono soggetti, a seconda del loro status, a diversi obblighi previsti dalla legge sui servizi digitali. Un intermediario online che viene a conoscenza di contenuti illegali sulla sua piattaforma è tenuto a informare il reclamante in merito alle misure che decide di adottare in relazione a tali contenuti. Se un intermediario online è a conoscenza di contenuti illegali sulla sua piattaforma che non riesce a rimuovere, non può più beneficiare dell’esenzione dalla responsabilità prevista dalla legge sui servizi digitali per tali contenuti. **I fornitori di piattaforme online e motori di ricerca di grandi dimensioni sono tenuti ad affrontare il rischio che il loro servizio diffonda contenuti illegali** nella loro valutazione annuale del rischio e, se del caso, **ad adottare misure di attenuazione.**

[Risposta della Commissione europeaScarica](#)