

Oggetto: **Rilancio dello “Sportello SOS Recensioni”, azioni Federali e aggiornamenti normativi**

La rapida espansione dell'utilizzo degli strumenti digitali da parte dei consumatori verso i servizi offerti dalle attività di ristorazione ha messo in luce una serie di criticità connesse al rapporto con le piattaforme e alla reputazione digitale dei Pubblici Esercizi, spesso connessa alle recensioni online.

La necessità di supportare le imprese del settore nei rapporti con le piattaforme, ha portato la Federazione a intraprendere diverse azioni sul piano politico e mediatico, nonché a rilanciare lo Sportello “SOS Recensioni”. Quest'ultimo oggi non è più destinato solo a segnalare recensioni false su TripAdvisor ma qualsiasi irregolarità riscontrata con le piattaforme di intermediazione online (recensioni denigratorie, mancata implementazione di un sistema di monitoraggio, non corretta gestione dei servizi di delivery) e anche irregolarità di terzi connesse alla reputazione digitale dell'impresa (es. compravendita di recensioni).

Negli ultimi anni il tema delle recensioni online è tornato, sotto diversi profili, ad essere centrale per le attività di ristorazione; i risultati di un sondaggio promosso da Fipe sono indicativi in tal senso:

- il 65,5% dei consumatori prima di scegliere un ristorante, legge le recensioni online, attribuendogli un'importanza centrale per farsi un'idea sul servizio offerto, sulle pietanze e sull'atmosfera generale del locale;
- il 36,5% dei consumatori lascia delle recensioni sui ristoranti che frequenta.

Il ruolo acquistato dagli strumenti digitali nei confronti delle attività di ristorazione ha rivelato nuove problematiche e acuito alcune già note. Oltre alla pubblicazione di recensioni false o fortemente denigratorie, le criticità più rilevanti per le imprese della ristorazione nei confronti delle piattaforme online attengono alla trasparenza e facile reperibilità delle condizioni pre-contrattuali e contrattuali nei servizi offerti (ad es. “delivery”, sistemi di prenotazione, ecc.) e i reclami.

Dal punto di vista normativo, diversi provvedimenti europei negli ultimi anni hanno provato a fare ordine sulle nuove sfide del digitale, valorizzando spesso l'importanza di garantire maggiore trasparenza nei rapporti tra le imprese e con il consumatore. Tra i più importanti, il [Regolamento 2022/2065](#) (cd. **Digital Services Act**), volto a contrastare qualsiasi “contenuto illegale” presente nel web, ed il [Regolamento 2019/1150](#) (cd. **Platform to Business**), con l'obiettivo di apprestare maggiore trasparenza nei confronti degli utenti commerciali di servizi di intermediazione online (es. ristoranti) e gli utenti titolari di siti web aziendali, con motori di ricerca online.

Con specifico riferimento al tema delle recensioni, la [Direttiva 2019/2161](#) (c.d. **Omnibus**), recepita in Italia con il D.Lgs n. 26/2023 (circolare Fipe n. 50/2023), ha espressamente stabilito che le piattaforme online

debbano specificare se e in che modo sia **garantito che le recensioni pubblicate provengano da consumatori che abbiano effettivamente acquistato o utilizzato un prodotto** (art. 3, par. 1, n. 4), lett. c)), ed inserisce nel novero delle **pratiche commerciali in ogni caso sleali** la pubblicazione di recensioni qualificate come "veritiere" senza che siano state adottate misure ragionevoli e proporzionate per verificarne l'effettiva autenticità (art. 3, par. 1, n. 7), lett. b)). Nella [Comunicazione Europea del 29 dicembre 2021](#), è stato chiarito che le misure sopra richiamate possono includere, ad esempio, **l'utilizzo di mezzi tecnici per verificare che l'autore della recensione sia effettivamente un consumatore** (per es. controllo dell'indirizzo IP, verifica via e-mail), la definizione di regole chiare che vietino recensioni false e sponsorizzate non esplicitate o l'utilizzo di strumenti digitali in grado di individuare automaticamente l'attività fraudolenta o account non verificati. Tuttavia, trattandosi di un mero atto d'indirizzo non vincolante per gli Stati membri, le imprese oggetto di recensioni di fatto non si trovano adeguatamente tutelate. Ma la [risposta](#) dello scorso luglio del **Commissario europeo per la giustizia, Didier Reynders** all'[interrogazione](#) parlamentare dell'On. Borchia, ha almeno reso chiaro che **quanto più sono grandi le piattaforme online tanto più sono responsabili dell'adozione di tutte le misure necessarie a garantire la veridicità e l'autenticità delle recensioni**. Tali misure, secondo il Commissario europeo, devono infatti essere **proporzionali al modello commerciale del professionista ed al livello di rischio in gioco** ed è stato altresì ribadito che tutte le recensioni che violano il diritto dell'UE in materia di consumatori costituiscono **contenuti illegali** ai sensi del sopracitato Digital Services Act, rendendo pienamente responsabili le piattaforme di attivarsi dal momento che vengono a conoscenza della loro presenza nei propri sito web ([news Fipe](#)).

Alla luce degli intensi sviluppi sopra sinteticamente richiamati, la Federazione ha deciso di rilanciare e ampliare lo Sportello "SOS Recensioni". Nato nel febbraio 2018 per consentire alle Associazioni di assistere direttamente le imprese nell'attività di contrasto alle recensioni false o diffamatorie pubblicate da TripAdvisor (circolare Fipe n. 65/2018), oggi lo Sportello acquista una nuova e più ampia funzione. A titolo non esaustivo, lo Sportello potrà essere utilizzato per segnalare irregolarità nelle recensioni (di seguito le casistiche più comuni) e le eventuali violazioni da parte delle piattaforme web rispetto alle prescrizioni impartite dai provvedimenti normativi sopra richiamati:

➤ Recensioni e influencer

- recensione offensiva o palesemente falsa, effettuata da parte di una persona che non abbia effettivamente usufruito del servizio o che, pur avendone usufruito, realizza una descrizione oggettivamente non vera (es. non ha ordinato le pietanze recensite);
- proposta generica (da parte di singoli o società specializzate sul web) di fornitura di recensioni positive, in cambio di denaro o altre utilità;
- proposta, da parte di un cd. "influencer", di fornitura di recensioni positive sui social media in cambio di denaro, sconti o altre utilità;
- minaccia di recensioni negative a fronte della mancata applicazione di sconti o altre utilità;
- la piattaforma di gestione delle recensioni non indica se le stesse sono verificate o meno sul proprio sito;
- la piattaforma di gestione delle recensioni indica che le recensioni sono verificate, ma senza adottare misure volte a tale scopo.

➤ Adempimenti P2B e DSA (rapporti con le piattaforme on-line)

- termini e condizioni dei servizi offerti alle imprese difficilmente reperibili, consultabili solo dopo aver immesso propri dati (quindi previa registrazione);
- mancata comunicazione dei casi di limitazione, sospensione o cessazione del servizio;
- accesso al sistema di gestione dei reclami (es. problemi con il servizio di delivery) mancante o difficilmente accessibile;

- mancanza di “punti di contatto” per chiedere informazioni relative al contratto o al sistema di gestione dei reclami;
- mancata informazione relativa a modifiche di termini e condizioni;
- impossibilità di scegliere un organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Consapevoli dell'importanza sul mercato del ruolo della reputazione digitale delle imprese e di quanto sia decisivo un attivo presidio dei rapporti che si instaurano con le piattaforme online di intermediazione, si invitano le Associazioni e le imprese associate a segnalare all'indirizzo [sosrecensioni@fipe.it](mailto:sosrecensioni@fipe.it) qualsiasi tipo di criticità, così da raccogliere le informazioni utili e rendere maggiormente consapevoli i policymakers nazionali ed europei, dell'importanza di adottare correttivi a quanto attualmente in vigore.

Gli uffici della Federazione restano a disposizione per qualsiasi chiarimento.

Cordiali saluti.

IL DIRETTORE GENERALE

Roberto Calugi



Allegato

Circolari correlate	Collegamenti	Parole chiave
circolare Fipe n. 50/2023 Circolare Fipe n. 133/2022 Circolare Fipe n. 171/2021 Lettera Circolare Prot n. 781/2021 Circolare Fipe n. 65/2018 Circolare Fipe n. 49/2018 Circolare Fipe n. 85/2017 Circolare Fipe n. 103/2015	<a href="https://www.fipe.it/2024/04/26/assemblea-generale-hotrec-24-26-aprile-2024/">https://www.fipe.it/2024/04/26/assemblea-generale-hotrec-24-26-aprile-2024/</a> <a href="https://www.fipe.it/2024/06/03/mi-manda-rai-tre-limpatto-delle-false-recensioni-su-ristoranti/">https://www.fipe.it/2024/06/03/mi-manda-rai-tre-limpatto-delle-false-recensioni-su-ristoranti/</a> <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065</a> <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R1150">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R1150</a> <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L2161">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L2161</a> <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2021:526:FULL">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2021:526:FULL</a> <a href="https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2024-001221_IT.html">https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2024-001221_IT.html</a> <a href="https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2024-001221-ASW_IT.pdf">https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2024-001221-ASW_IT.pdf</a> <a href="https://www.fipe.it/2024/07/03/recensioni-false-fipe-la-commissione-ue-conferma-la-responsabilita-delle-piattaforme-di-attivarsi-tempestivamente-in-tutela-delle-imprese-danneggiate/">https://www.fipe.it/2024/07/03/recensioni-false-fipe-la-commissione-ue-conferma-la-responsabilita-delle-piattaforme-di-attivarsi-tempestivamente-in-tutela-delle-imprese-danneggiate/</a>	recensioni on line; recensioni false; Sos Recensioni