

La Direttiva Omnibus: l'impatto sulle recensioni

Indice

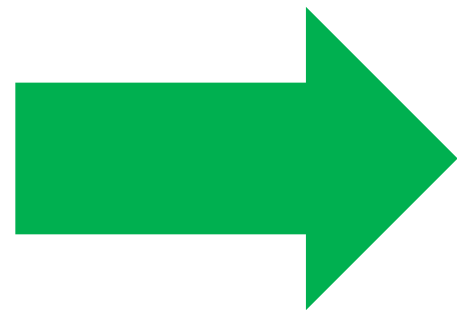
<u>Premesse ed obiettivo</u>	3
<u>Quadro normativo</u>	5
<u>Aree di impatto e applicabilità</u>	6
<u>Recensioni</u>	7
<u>L'informazione più importante</u>	8
<u>Pratica commerciale scorretta</u>	9
<u>No recensioni false</u>	10
<u>Pratiche ammesse</u>	11
<u>Cosa rischio se non mi adeguo?</u>	12
<u>Come adeguarsi</u>	13
<u>Dove occorre inserire le informazioni riguardo al metodo di verifica delle recensioni?</u>	14
<u>Esempi virtuosi: Amazon</u>	15
<u>Esempi virtuosi: Ebay</u>	17
<u>Feedaty: perché siamo già adeguati</u>	19
<u>Sintesi e conclusioni</u>	22

Premesse ed obiettivo

- Prima direttiva europea nel 2005 per pratiche commerciali sleali
- **Indagine** commissione europea su **223 siti** (tramite 26 stati membri)
- Risultati:
 - 144 non facevano abbastanza per chiarire riguardo all'affidabilità delle recensioni
 - 104 non dicono come raccolgono
 - 118 non danno informazioni su come prevengono recensioni false



Premesse ed obiettivo



La Direttiva Omnibus nasce con l'obiettivo di adeguare l'impianto normativo comunitario all'evoluzione digitale dei mercati online garantendo così maggiore **trasparenza** e maggiore **tutela** al consumatore.

Quadro normativo

- E' GIA' LEGGE IN ITALIA
- Direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019
- Gli Stati membri dovevano pubblicare la legge di recepimento entro il 28 novembre 2021, con entrata in vigore dal 28 maggio 2022
- Legge delegazione Europea 127/2022 del 10 settembre 2022
- 1° Dicembre 2022 il Consiglio dei Ministri ha approvato la bozza di D. Lgs.
- Pubblicato il D. Lgs. 7 marzo 2023 n. 26



— Aree di impatto e applicabilità

- Diminuzioni di prezzo
- Recensioni
- Nuovo regime sanzionatorio
- Nuove Condizioni Generali di Vendita, anche dei Marketplace

LEGGE A 360° SUL MONDO DIGITALE

Recensioni



L'informazione più importante

- Se un professionista fornisce l'accesso alle recensioni dei consumatori sui prodotti, sono considerate **rilevanti** le **informazioni** che indicano **se e in che modo** il professionista **garantisce** che le recensioni pubblicate **provengano** da **consumatori** che hanno effettivamente **acquistato** o utilizzato il prodotto.



Pratica commerciale scorretta

- **Indicare** che le **recensioni** di un prodotto sono inviate **da consumatori** che hanno effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto **senza** adottare **misure** ragionevoli e proporzionate **per verificare** che le recensioni provengano da tali consumatori.



No recensioni false

- **Inviare**, o incaricare un'altra persona giuridica o fisica di inviare, **recensioni di consumatori false** o falsi apprezzamenti o di fornire false informazioni in merito a recensioni di consumatori o ad apprezzamenti sui media sociali, al fine di promuovere prodotti.



Pratiche ammesse

- **Richiedere** a **tutti** i clienti di pubblicare la recensione
- **Selezionare** le recensioni positive, avvertendo che si tratta di una selezione
- Indicare se la recensione è stata **sollecitata** (es. collaborazioni con influencer)
- **NO** recensioni «fuorvianti»



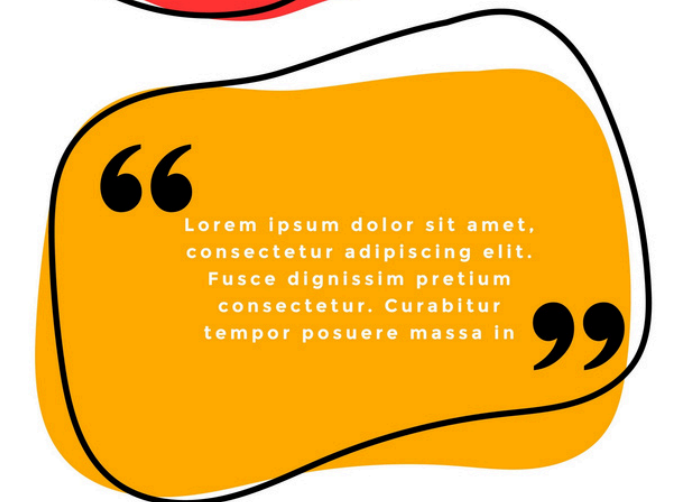
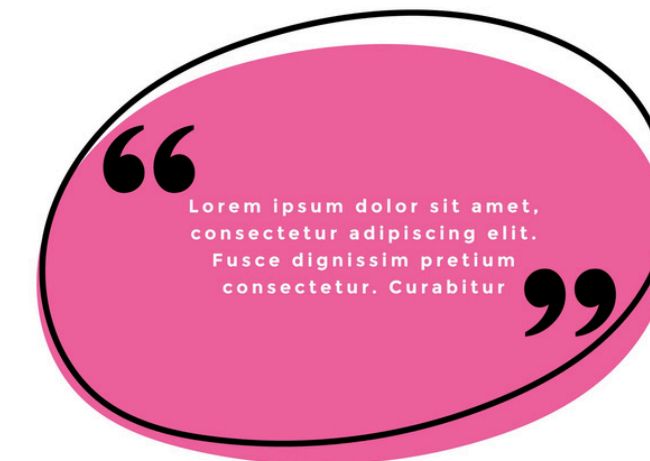
Cosa rischio se non mi adeguo?

In caso di infrazioni, le aziende possono essere soggette a sanzioni fino a **10 milioni di euro** o al **4% del loro fatturato**, applicate dall'Agcm.



Come adeguarsi

- Non rinunciare a mostrare le recensioni, fallo in maniera **trasparente**
- **Chiarire** se sono **verificate**, da acquirenti reali
- Dare evidenza in caso di **selezioni** a scopo marketing
- Scelta della **modalità** di raccolta



Dove occorre inserire le informazioni riguardo al metodo di verifica delle recensioni?

La Direttiva Omnibus impone di indicare se e in che modo il venditore **garantisce** che le recensioni provengono dal consumatore finale. Ci sono dunque 2 aspetti:

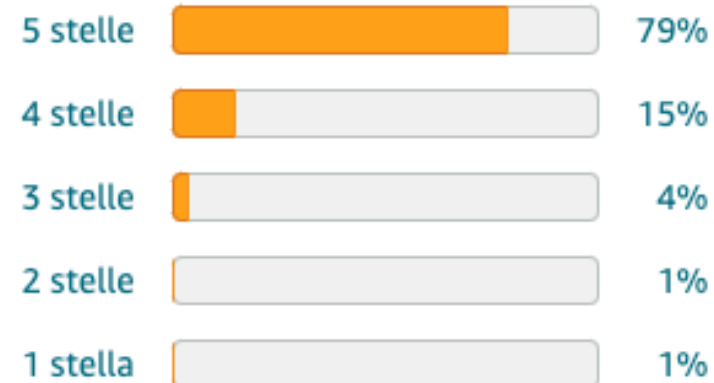
- il primo aspetto, riguarda **l'indicazione relativa alla natura delle recensioni mostrate**: se sono **verificate** (quindi provenienti da reali consumatori), quindi tipicamente una indicazione di spunta con la **dicitura "acquirente verificato"** di fianco alla recensione.
- il secondo aspetto riguarda le informazioni relative alle **misure messe in atto per garantire la provenienza "verificata"** delle recensioni. In questo caso, le informazioni vanno messe a disposizione dell'utente con **adeguata visibilità** (ad esempio con una dicitura visibile all'interno della sezione delle recensioni stesse).

Esempi virtuosi: Amazon (1/2)

Recensioni clienti

★★★★☆ 4,7 su 5

171.736 valutazioni globali



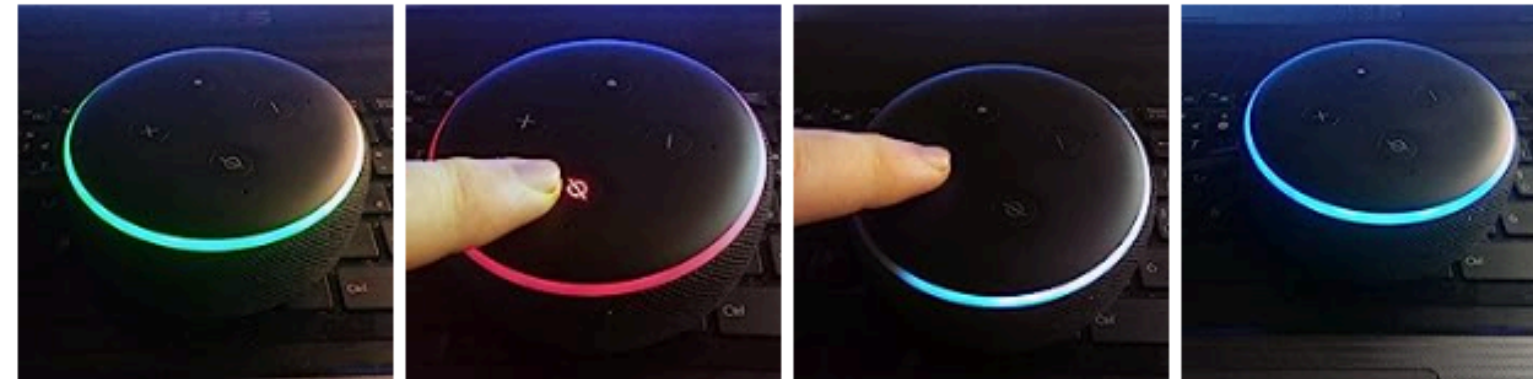
^ Come funzionano le recensioni e le valutazioni dei clienti

Le recensioni dei clienti, comprese le valutazioni a stelle dei prodotti, aiutano i clienti ad avere maggiori informazioni sul prodotto e a decidere se è il prodotto giusto per loro.

Per calcolare la valutazione complessiva e la ripartizione percentuale per stella, non usiamo una media semplice. Piuttosto, il nostro sistema considera cose come quanto è recente una recensione e se il recensore ha acquistato l'articolo su Amazon. Ha inoltre analizzato le recensioni per verificarne l'affidabilità.

[Maggiori informazioni su come funzionano le recensioni dei clienti su Amazon](#)

Recensioni con immagini



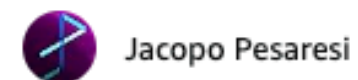
[Visualizza tutte le immagini dei clienti](#)

Leggi altre recensioni che citano

- echo dot
- riconoscimento vocale
- devo dire
- qualità audio
- google home
- molto utile
- comandi vocali
- lista della spesa
- assistente vocale
- qualità prezzo
- black friday
- unica pecca

Migliori recensioni ▼

Recensioni migliori da Italia



Jacopo Pesaresi

★★★★★ **Prime impressioni su Echo Dot 3° gen. (non solo)**

Recensito in Italia il 4 novembre 2018

Acquisto verificato

Si dice che la prima impressione è quella che conta e Alexa mi è piaciuta, di seguito le impressioni di tutta la mia famiglia da ogni punto di vista: noterai la nota femminile, il programmatore, l'elettronico, lo studente, il criticone...

Esempi virtuosi: amazon (2/2)

[Caratteristiche del sito](#) ›

Informazioni sulle recensioni e le valutazioni dei clienti

Linee guida per le recensioni e le valutazioni dei clienti.

Invio delle recensioni dei clienti

Solo i clienti che hanno speso almeno €50 su Amazon negli ultimi 12 mesi possono lasciare una recensione. Ulteriori dettagli sono disponibili nelle nostre pagine d'aiuto [Linee guida della Community](#) e [Recensioni dei clienti](#).

Valutazioni dei prodotti

Per calcolare la valutazione complessiva e la ripartizione percentuale del numero di stelle, non utilizziamo una semplice media. Il nostro sistema considera elementi come l'età della recensione e se il suo autore ha acquistato l'articolo su Amazon. Il sistema analizza inoltre le recensioni per verificarne l'affidabilità. Ulteriori informazioni sono disponibili nella nostra pagina d'aiuto [Come vengono calcolate le valutazioni con stelle dei prodotti?](#).

Acquisti verificati da Amazon

Applichiamo l'etichetta "Acquisto verificato da Amazon" alle recensioni lasciate dagli acquirenti per gli articoli acquistati o utilizzati su Amazon (tranne nel caso in cui sia stato applicato uno sconto significativo). In questo modo, i clienti possono individuare le recensioni di altri clienti che hanno effettivamente acquistato o utilizzato il prodotto su Amazon. Ulteriori informazioni sulle recensioni con l'etichetta "Acquisto verificato da Amazon" sono disponibili nella nostra pagina di aiuto [Recensioni "Acquisto verificato da Amazon"](#).

Recensioni Voci di Vine

Si tratta di recensioni lasciate dai membri del nostro programma Voci di Vine. Ulteriori dettagli su questo programma sono disponibili nella nostra pagina di aiuto [Amazon Vine](#).

Altre recensioni dei clienti su acquisti non verificati

Anche le recensioni che non sono contrassegnate come "Acquisto verificato da Amazon" sono preziose. Tuttavia, non controlliamo se gli utenti che lasciano la recensione abbiano acquistato il prodotto su Amazon al prezzo offerto alla maggior parte degli acquirenti Amazon o se abbiano utilizzato il prodotto prima di scrivere la recensione.

Feedback sul venditore

Solo i clienti che hanno acquistato un prodotto da un venditore tramite Amazon possono lasciare commenti, feedback e valutazioni sul venditore. Ulteriori informazioni sono disponibili nella nostra pagina di aiuto [Commenti, feedback e valutazioni sui venditori](#).



Recensioni "Acquisto verificato da Amazon"

"Acquisto verificato" significa che chi ha scritto la recensione ha acquistato o utilizzato l'articolo su Amazon a un prezzo disponibile per la maggior parte degli acquirenti Amazon.


Dopo che qualcuno ha inviato una recensione, controlliamo se:

- Ha acquistato o usato l'articolo su Amazon;
- Ha pagato un prezzo disponibile per la maggior parte degli acquirenti Amazon.

Se entrambi i requisiti sono soddisfatti, etichettiamo la recensione come "Acquisto verificato".

Anche le recensioni senza questa etichetta possono essere utili. Ad esempio, quando un cliente acquista un articolo da un'altra azienda, ma desidera condividere la propria opinione su Amazon.

Esempi virtuosi: Ebay (1/2)

Valutazioni e recensioni [Ulteriori informazioni](#)  [Scrivi una recensione](#)

5,0
★★★★★
6 valutazioni prodotto

★ 5	6
★ 4	0
★ 3	0
★ 2	0
★ 1	0

100% Lo consiglierai



100% Buon valore

100% Buona qualità




Recensioni più rilevanti

★★★★★
di [alecampa52](#)
10 dic 2021

Il miglior portatile del 2021
Eccellente MacBook Air con chip m1 è il top. Prezzo migliore del mercato




Acquisto verificato: Sì | Condizione: Nuovo | Venduto da: monclick-italia

★★★★★
di [victor-eremita](#)
10 dic 2021

Ottimo computer
Leggero, veloce, ben costruito e con autonomia strepitosa




Acquisto verificato: Sì | Condizione: Nuovo | Venduto da: monclick-italia

★★★★★
di [vendilo-bologna](#)
10 dic 2021

Tutto perfetto
Ottimo, miglior portatile che abbia mai avuto.

Acquisto verificato: Sì | Condizione: Nuovo | Venduto da: monclick-italia

Esempi virtuosi: ebay (2/2)

Recensioni prodotto

Le recensioni prodotto sono valutazioni e commenti sugli oggetti lasciati da coloro che hanno acquistato in precedenza il prodotto. Mostriamo le recensioni prodotto nelle tue inserzioni per aiutare gli acquirenti a ottenere più informazioni sugli oggetti di loro interesse e acquisire maggior fiducia in vista dell'acquisto.

Quando crei un'inserzione, utilizziamo le informazioni sul prodotto da te fornite, come il marchio e i codici MPN, UPC e EAN, per associarlo alle recensioni di acquirenti che hanno già acquistato l'oggetto.

Esistono due tipi di recensioni prodotto:

- Recensioni verificate: fornite da utenti che hanno acquistato l'oggetto su eBay
- Recensioni non verificate: fornite dagli utenti che hanno acquistato l'oggetto al di fuori di eBay e hanno confermato a eBay di aver effettivamente acquistato o utilizzato l'oggetto

Nella parte superiore dell'inserzione e nell'anteprima delle inserzioni sulla pagina dei risultati di ricerca vedrai un punteggio espresso in stelle, per un massimo di 5, che rappresenta una media di tutte le recensioni inviate.

Gli acquirenti possono quindi selezionare un link accanto al punteggio espresso in stelle per vedere nel dettaglio le recensioni e le informazioni sul prodotto.

Se nella tua inserzione non compare alcuna recensione, è possibile che l'oggetto non sia stato ancora recensito o che non sia incluso nel [catalogo dei prodotti](#) di eBay.



Come garantiamo l'autenticità delle recensioni

Solo gli acquirenti che hanno acquistato l'oggetto su eBay possono fornire una recensione verificata. Sebbene gli utenti eBay che non hanno acquistato l'oggetto su eBay possano fornire recensioni non verificate, a partire dal 28 maggio 2022 chiederemo a questi utenti di confermare di aver effettivamente acquistato o utilizzato il prodotto.

Feedaty: perché siamo già adeguati

★★★★★ 5 /5

22 marzo 2023

" Ottimi prodotti, consegna rapida, davvero efficienti. Se la consegna fosse sempre gratuita, sarebbe davvero il top!!!! Pensateci 😊 "

✓ **Acquirente verificato**

🔗 Condividi

I nostri feedback

Eccellente



4.8 /5

1146 recensioni



Le nostre recensioni a 4 e 5 stelle.
Clicca qui per leggerle tutte >



10 Marzo 2023

Prezzi concorrenziali... poltrona in stile scandinavo adeline,...

✓ Acquirente verificato



08 Marzo 2023

Ordinate 4 sedie. Arrivate nei tempi previsti anche se un po' lunghi. Ottimo...

✓ Acquirente verificato




07 Marzo 2023

Super raccomandato, nel prezzo, nell'assistenza telefonica e nei tempi di...

✓ Acquirente verificato



Feedaty: perché siamo già adeguati



AW LAB

★★★★★ **4,6** /5 (su 26.631 recensioni totali)
ultimi 3 mesi: **4,5/5** (su 3.530 recensioni)

[Lascia una recensione](#)

[Come viene calcolata la valutazione?](#)

90,5% 24.091 recensioni
2,2% 592 recensioni
7,3% 1.948 recensioni

<input type="checkbox"/> 5 stelle	21069
<input type="checkbox"/> 4 stelle	3022
<input type="checkbox"/> 3 stelle	592
<input type="checkbox"/> 2 stelle	445
<input type="checkbox"/> 1 stella	1503

Vedi tutte le recensioni

Valutazione del Venditore

Prodotti/Servizi **4,7/5**


Venditore | Prodotti / Servizi | Tutte le recensioni | **Lingua** ▼

★★★★★ **5** /5 22 marzo 2023

" Ottimo! "

Acquirente verificato [Condividi](#)

Trasparenza con Feedaty

 Ultima recensione: **22 Mar 2023**
Stato certificato: **VALIDO**
Recensioni in Mediazione: **15**

Il processo di raccolta feedback di Feedaty è imparziale ed indipendente rispetto ai venditori.

Le recensioni di Feedaty vengono raccolte direttamente dai consumatori verificati che hanno realmente acquistato un prodotto o servizio sul sito del venditore.

[Misure per la verifica delle recensioni](#)

Informazioni sull'azienda

AW LAB non è semplicemente una catena di 190 negozi, ma un modo di comunicare, di essere, di esprimersi. Un mondo in cui lo sport è anche fashion.

AW LAB (Utente Attivo)

Feedaty: perché siamo già adeguati

Misure per la verifica delle recensioni

Feedaty ha adottato misure volte a garantire che le recensioni raccolte e pubblicate provengano solo da acquirenti verificati che hanno realmente concluso un'esperienza di acquisto presso l'Azienda.



Misure tecniche

Il sistema di Feedaty consente il rilascio di una recensione solamente ad utenti che hanno ricevuto un invito a recensire da parte di Feedaty (via email o sms). Questo avviene tramite le molteplici modalità disponibili per integrare il sistema gestionale o la piattaforma e-commerce dell'azienda con la nostra piattaforma (plugin, csv, API, ...).

L'invito al rilascio della recensione viene inviato solamente a consumatori per i quali abbiamo raccolto evidenza di almeno le seguenti informazioni:

- Indirizzo email
- Codice dell'ordine
- Data dell'acquisto

L'invito al rilascio della recensione, inoltre, include un token di singolo utilizzo. Questo significa che, una volta che la recensione è stata rilasciata, non è possibile rilasciare una seconda recensione con lo stesso invito.

Anche gli utenti che richiedono direttamente di rilasciare una recensione tramite la pagina di una Azienda su Feedaty devono inviare una prova di acquisto, a garanzia della reale esperienza effettuata, prima di ricevere il link per il rilascio della recensione.



Misure manuali

Un ulteriore livello di verifica viene attuato per il tramite del *Team di Moderazione* di Feedaty. Compito del team di Moderazione è la verifica della corrispondenza delle recensioni alle nostre [Policy di Pubblicazione](#).

Le recensioni che non risultano in linea con le [Policy di Pubblicazione](#) (tra le quali le recensioni che a seguito di approfondimenti non risultano provenire da un reale acquirente) vengono eliminate.

Al fine di verificare l'autenticità e la legittimità della recensione, tutte le recensioni sono associate ad un indirizzo e-mail che ne identifica il riferimento per effettuare, se necessario, ulteriori verifiche.

In caso di segnalazioni pervenute da parte dell'Azienda o da parte di un utente, oppure emerse da sistemi di alert interni, indicanti eventuali dubbi sulla veridicità delle recensioni, ulteriori approfondite azioni di verifica vengono effettuate dal team di Moderazione con l'obiettivo, se del caso, di eliminare le recensioni non veritiere.

Sintesi e conclusioni

- Direttiva europea, recepita (e in vigore) in Italia a partire dal 2 aprile 2023
- Principi di trasparenza e tutela del consumatore
- Impatto sulla raccolta e pubblicazione delle recensioni
- Rischi e sanzioni
- Come adeguarsi ed evitare i rischi

Sintesi e conclusioni

In conclusione, è fondamentale che le aziende si adeguino **tempestivamente** alla Direttiva Omnibus al fine di garantire un **livello di tutela elevato verso i consumatori finali** nel contesto del mercato digitale in continua evoluzione ed evitare le sanzioni.

Se vuoi saperne di più sul nostro servizio di raccolta e gestione delle recensioni Feedaty, contattaci.

Contattaci