

I comportamenti scorretti degli operatori online

- L'operatore online indica che le recensioni di prodotti o servizi sono inviate da consumatori che li hanno effettivamente utilizzati ma non adotta strumenti di verifica.
- L'operatore invia, o incarica terzi di inviare, recensioni false o falsi apprezzamenti.

In entrambi i casi si tratta di pratiche commerciali ingannevoli e quindi vietate ai sensi dell'articolo 23 del Codice del consumo (Dlgs 206/2005 come modificato nel 2023).

Le tutele: la segnalazione diretta e l'Antitrust

Un utente danneggiato da una falsa recensione può segnalarla alla piattaforma, avendo cura di leggere le procedure indicate dalla piattaforma stessa e attenderne la rimozione.

Se la recensione non viene rimossa, l'utente può rivolgersi all'Antitrust che può inibire la continuazione delle pratiche commerciali scorrette e applicare sanzioni da 5mila a 10 milioni di euro (articolo 27 del Codice del consumo). Ma l'utente non può ottenere il risarcimento.

Gli obblighi degli operatori online

I principali operatori online devono:

- informare il consumatore sulle procedure utilizzate per verificare le recensioni;
- segnalare se le recensioni sono incentivate dagli operatori (articolo 22 Codice del Consumo).

Le principali piattaforme devono attivare meccanismi di facile accesso per consentire agli interessati di segnalare irregolarità o contenuti illegali, comprese le recensioni false (articolo 16 Digital services Act).

Le tutele: la via giudiziaria

Un utente danneggiato, in alternativa (o dopo) il passaggio all'Antitrust può chiedere al tribunale civile in via cautelare la rimozione immediata delle recensioni false. Questa si può ottenere in poche settimane, ma non il risarcimento del danno, che si può invece ottenere con procedimenti di merito.

Se la falsa recensione negativa è stata commissionata da un competitor, la condotta potrebbe integrare la concorrenza sleale (articolo 2598 del Codice civile). Anche qui si potrà agire in giudizio in via d'urgenza.