

Recensioni online, le linee guida dell'Antitrust per garantire autenticità: verifiche sugli acquisti e trasparenza di Redazione Economia

L'Antitrust ha avviato la consultazione sulle linee guida per garantire recensioni online autentiche e trasparenti, con verifiche sugli acquisti e obblighi di chiarezza anche per le recensioni incentivate (Fonte: <https://www.corriere.it/> 1° luglio 2026)

SCHEMA DI LINEE GUIDA VOLTE A ORIENTARE LE IMPRESE NELL'ADOZIONE DI ACCORGIMENTI IDONEI AD ASSICURARE IL RISPETTO DEI REQUISITI DI LICEITA' DELLE RECENSIONI *ONLINE*

Sommario

| | |
|---|---|
| I. Premessa..... | 1 |
| II. Finalità delle Linee Guida..... | 2 |
| III. Ambito di applicazione..... | 2 |
| IV. Principi applicabili ai professionisti che offrono strumenti per recensire i propri beni e servizi..... | 3 |
| V. Principi applicabili ai professionisti che ospitano recensioni relative a beni e servizi offerti da terzi..... | 6 |
| VI. Principi applicabili alla sollecitazione e alla cessione di recensioni..... | 7 |
| VII. Disposizioni finali e clausola di rivedibilità..... | 7 |

I. Premessa

1. La legge 11 marzo 2026, n. 34 ("Legge annuale sulle piccole e medie imprese"), all'articolo 18, individua l'obiettivo di contrastare le recensioni *online* illecite relative a prodotti, prestazioni e servizi offerti dalle imprese della ristorazione e dalle strutture del settore turistico situate in Italia, incluse quelle di tipo ricettivo e termale, nonché relative a qualunque forma di attrazione turistica fornita sul territorio italiano.
2. Ai sensi dell'articolo 21 della medesima legge, al fine di garantire recensioni

L'Antitrust ha pubblicato il 30 giugno una consultazione pubblica: lo «**Schema di linee guida volte a orientare le imprese nell'adozione di accorgimenti idonei ad assicurare il rispetto dei requisiti di liceità delle recensioni online**» (il documento completo [a questo link](#)). A renderlo noto è Assoutenti, l'associazione a tutela dei consumatori, spiegando che - dando seguito alla legge 34/2026, che introduce novità strutturali e sanzionatorie per piccole e medie imprese - porterà importanti cambiamenti per i consumatori. **Le linee guida sono rivolte a tutti i professionisti**, ovunque siano stabiliti, che indirizzano la propria attività economica in Italia, mettendo a disposizione funzionalità o servizi dedicati alla pubblicazione di recensioni online.

Le novità per i consumatori

Come evidenzia Assoutenti, in questo ambito rientrano i professionisti che offrono beni e servizi oggetto di recensione, ma anche coloro che forniscono servizi di pubblicazione o gestione di recensioni relative a beni o servizi offerti da terzi. Lo scopo di queste linee guida è fare in modo che i consumatori abbiano a disposizione informazioni chiare e facilmente accessibili in merito

alle modalità con cui vengono pubblicate, gestite, classificate e moderate le recensioni sui canali web dei professionisti. Le recensioni, inoltre, dovrebbero essere pubblicate nella stessa interfaccia in cui l'utente ha la possibilità di leggere le altre, anche tramite un link chiaramente identificato.

Gli strumenti di verifica

L'Antitrust individua anche gli strumenti a disposizione per verificare che il consumatore abbia effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto o servizio recensito, tra questi figurano: **documentazione di natura fiscale o contabile** autentica attestante l'acquisto o l'utilizzo del prodotto o servizio, oppure di un numero d'ordine/prenotazione; **l'invio all'email utilizzata per l'acquisto** di un link per recensire, solo dopo che l'ordine risulta completato, consegnato o fruito; **l'acquisizione della recensione tramite canali dedicati**, la cui autenticità è garantita dal professionista tramite QR Code, sistemi di validazione tramite Otp; sistemi di registrazione sul proprio canale degli autori delle recensioni; controllo dell'indirizzo IP.

La manipolazione delle recensioni

Ai professionisti che non offrono direttamente beni e servizi oggetto di recensione ma ospitano o rendono disponibili recensioni pubblicate dai consumatori, l'Autorità suggerisce: «contrastare il fenomeno delle recensioni non autentiche anche ricorrendo a sistemi di intelligenza artificiale e/o attraverso un'attività di revisione umana dei contenuti». Un focus va poi riservato alle recensioni incentivate dai professionisti che offrono i beni e servizi recensiti. In questi casi, spiega ancora l'Agcm, «**i professionisti dovrebbero evitare che il contenuto delle recensioni sia frutto dell'incentivo fornito dal professionista e garantire che i consumatori siano chiaramente informati del fatto che le recensioni sono state incentivate, indipendentemente dal mezzo utilizzato e dal beneficio ottenuto**».