

Scheda tecnica: CAPO IV “Lotta alle False recensioni” Legge 11 marzo 2026, n. 34

PREMESSA

La legge n. 34/2026 è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale il 23 marzo 2026 ed entrerà in vigore il 7 aprile 2026. Costituisce la prima attuazione dell’art. 18 della legge n. 180/2011 che prevede la presentazione, entro il 30 giugno di ogni anno, di un disegno di legge annuale per la tutela e lo sviluppo delle micro, piccole e medie imprese ed è volto a dare esecuzione alle comunicazioni della Commissione europea sul cd. *Small Business Act*, un’iniziativa dell’Unione europea adottata nel 2008 per rafforzare il ruolo delle PMI nell’economia europea.

Il provvedimento è stato approvato nel Consiglio dei Ministri del 14 gennaio 2025 e presentato per l’esame parlamentare il 12 maggio 2025. Durante l’iter di approvazione, il Capo IV è stato modificato per adeguarsi ai pareri ricevuti dalla Commissione Europea nell’ambito delle procedure TRIS 2025/0022/IT¹ e TRIS 2025/318². Il disegno di legge, esaminato e modificato inizialmente dal Senato, è stato poi ulteriormente cambiato in seconda lettura dalla Camera dei Deputati e, infine, approvato definitivamente in terza lettura dall’Aula del Senato il 4 marzo 2026.

Art. 18 FINALITA’ e AMBITO DI APPLICAZIONE

Il primo articolo del Capo IV individua chiaramente 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**, nel rispetto delle norme costituzionali ed europee in materia di concorrenza, nonché del Regolamento europeo sul mercato unico dei servizi digitali (Regolamento (UE) 2022/2065 - DSA³), e di **garantire recensioni online attendibili e provenienti da chi abbia effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto, la prestazione o il servizio**.

La norma, in ottemperanza al Digital Service Act⁴ e nel rispetto del principio di piena armonizzazione dettato dal suindicato Regolamento, esclude obblighi aggiuntivi a carico dei prestatori di servizi intermediari (piattaforme e motori di ricerca online). Conseguentemente, i destinatari delle norme non sono i prestatori di servizi online, bensì i soggetti direttamente coinvolti nel rapporto contrattuale concernente il servizio o prodotto fornito: vale a dire, da un lato, i consumatori fruitori del servizio o prodotto, dall’altro, le strutture che erogano i servizi oggetto di recensione, nonché, i rispettivi legali rappresentanti⁵.

È opportuno altresì sottolineare che le disposizioni del Capo IV verranno applicate unicamente alle recensioni pubblicate a partire 7 aprile 2026 (art. 22).

¹ Il *Technical Regulation Information System* (TRIS) è un sistema dell’Unione europea che consente agli Stati membri di notificare alla Commissione europea i progetti di regolamentazioni tecniche prima della loro adozione, per evitare barriere al mercato unico procedura.

<https://technical-regulation-information-system.ec.europa.eu/it/notification/26584/message/110974/IT>

² <https://technical-regulation-information-system.ec.europa.eu/it/notification/27014/message/113177/IT>

³ [Regolamento \(UE\) 2022/2065](#) del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (regolamento sui servizi digitali).

⁴ Il regolamento sui servizi digitali mira a contribuire al corretto funzionamento del mercato interno per i servizi intermediari stabilendo norme pienamente armonizzate per un ambiente online sicuro, prevedibile e affidabile. In particolare, stabilisce un quadro normativo in materia di assunzione di responsabilità da parte dei prestatori di servizi intermediari per quanto riguarda il loro obbligo di contrastare la diffusione di contenuti illegali online. Inoltre, in quanto regolamento, quello sui servizi digitali **non consente l’adozione di misure nazionali di esecuzione che impongano obblighi aggiuntivi agli intermediari diversi da quelli previsti dal regolamento stesso**.

⁵ Come indicato nella risposta italiana alla Commissione europea nell’ambito della procedura TRIS 2025/0022/IT – [messaggio 0464](#).

Eventuali pratiche scorrette, fuorvianti o ingannevoli nei confronti dei consumatori, poste in essere da utenti commerciali autori di recensioni, continueranno a rientrare nell'ambito di applicazione delle norme del Codice del Consumo che recepiscono nell'ordinamento interno la Direttiva 2005/29/CE in materia di pratiche commerciali sleali.⁶ Tali condotte rimangono pertanto perseguibili secondo il quadro normativo vigente e con i poteri già attribuiti all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) che può individuare l'illecito e irrogare sanzioni⁷.

Art. 19 **REQUISITI DI** **LICEITA' DELLE** **RECENSIONI**

La norma mira a garantire la liceità, la trasparenza e la correttezza delle informazioni rese disponibili tramite le recensioni, e intende fornire all'impresa recensita una chiara definizione di recensione lecita, così da consentirle di chiederne la rimozione alla piattaforma/motore di ricerca online qualora non siano rispettati i requisiti previsti. A tal fine il legislatore ha individuato i seguenti criteri per qualificare una **recensione online come lecita**⁸:

1. è rilasciata **non oltre trenta giorni** dalla data di utilizzo del prodotto o di fruizione del servizio **da chi ha effettivamente e personalmente utilizzato i servizi o le prestazioni**⁹;
2. **risponde alla tipologia del prodotto utilizzato o alle caratteristiche della struttura** che lo offre;
3. **non costituisce il frutto della dazione o della promessa di sconti, benefici o altra utilità** da parte del **fornitore** o dei suoi intermediari.

ILLICEITA' e **PRESUNZIONE** **AUTENTICITA'**

Il legislatore, inoltre, ha esplicitato che è **illecita** la recensione online attestata come **verificata** ove non proveniente da persona fisica che abbia effettivamente utilizzato il servizio o la prestazione. E stabilisce una **presunzione di autenticità** ove la stessa recensione online sia corredata da documentazione fiscale (es. scontrino)¹⁰.

Infine, si prevede che la recensione online **non è più lecita**, in ragione della significativa mancanza di attualità, decorsi **due anni dalla sua pubblicazione**¹¹.

⁶ [Direttiva 2005/29/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio («direttiva sulle pratiche commerciali sleali»)

⁷ Tale precisazione si evince dalla [risposta dell'Autorità italiana](#) alla richiesta di informazioni supplementari da parte della Commissione Europea nell'ambito della procedura TRIS 2025/318/IT.

⁸ Tale impostazione, pienamente conforme al Regolamento (UE) 2022/2065 (DSA), mira a tutelare i consumatori dalle recensioni che non rispettano i requisiti di liceità previsti, senza interferire con la disciplina europea in materia di servizi digitali. A tal proposito, il comma 2 precisa espressamente che la gestione delle richieste di rimozione presentate dall'esercente del servizio o dal fornitore del prodotto continua a essere disciplinata dalle procedure di segnalazione e intervento (*notice and action*) di cui all'articolo 16, paragrafo 2, del DSA.

⁹ Come indicato nella risposta italiana alla Commissione europea nell'ambito della procedura TRIS 2025/0022/IT – [messaggio 2025/1499](#) – “La liceità della recensione è rimessa unicamente all'autoresponsabilità del soggetto che l'ha rilasciata, il quale deve aver effettivamente e personalmente utilizzato il prodotto o il servizio da lui recensito. Pertanto, secondo la disposizione in esame, la correlazione soggettiva tra chi rilascia la recensione e chi ha usufruito del servizio o del prodotto, costituisce quindi un requisito di liceità della recensione, la cui incombenza grava su chi la rilascia e non comporta alcun onere di verifica o di validità, oltre a quelli già previsti dal DSA, a carico dei prestatori di servizi intermediari”. Ciò significa che gli intermediari non hanno alcun tipo di obbligo a monte di verifica di questi requisiti, ma che questi verranno verificati a seguito di opportuna segnalazione.

¹⁰ L'art. 19 introduce soltanto una presunzione semplice di autenticità quando una recensione è accompagnata da documentazione fiscale, ma non impone ai consumatori di caricare scontrini o fatture per poter esprimere un giudizio. La libertà di lasciare recensioni rimane quindi integra.

¹¹ La Commissione Europea, nelle sue [osservazioni](#) nell'ambito della procedura TRIS 2025/318/IT del 24 settembre 2025 aveva richiesto di chiarire esplicitamente che le recensioni non aggiornate siano da considerarsi illegali. Ciò in quanto, per potersi applicare l'articolo 16(2) del DSA in materia di segnalazioni di contenuti illegali, era necessario definire quanto più puntualmente quali fossero i “contenuti illegali”. Ciò per non introdurre “un obbligo aggiuntivo per i fornitori

Quest'ultima disposizione intende impedire che recensioni datate, pur originariamente legittime, restino online quando non rappresentano più la realtà corrente dell'impresa. Invero, affinché la scelta del consumatore sia liberamente determinata, l'attualità delle recensioni assume un valore pregnante e la persistenza di contenuti obsoleti può risultare ingannevole per i consumatori e pregiudizievole per l'operatore¹².

**SEGNALAZIONE
e
RIMOZIONE
DELLE
RECENSIONI
ILLECITE**

Ove vi sia l'interesse a rimuovere una recensione illecita, il legale rappresentante dell'impresa recensita o un suo delegato, dovrà segnalare all'indirizzo elettronico indicato dalla piattaforma/motore di ricerca online (cd. *Hosting Providers*) secondo la procedura prevista dal Digital Service Act¹³. Le richieste di rimozione devono contenere i seguenti elementi:

- una **spiegazione sufficientemente motivata delle ragioni** per cui le informazioni pubblicate costituiscano contenuti illegali;
- una **chiara indicazione dell'ubicazione elettronica esatta** di tali informazioni, come uno o più indirizzi URL e, se necessario, **informazioni supplementari** che consentano di individuare il contenuto illegale;
- il **nome e l'indirizzo di posta elettronica della persona o dell'ente** (cfr. infra art. 21, comma 3) **che presenta la segnalazione**, a meno che non si tratti di informazioni che si ritiene riguardino reati specifici come quelli previsti dagli articoli da 3 a 7 della direttiva 2011/93/UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile;
- una **dichiarazione** con cui la persona o l'ente che presenta la segnalazione conferma la propria convinzione **in buona fede circa l'esattezza e la completezza delle informazioni** e delle dichiarazioni contenute nella segnalazione.

La richiesta di rimozione **non comporta un'automatica cancellazione** del contenuto. Spetta infatti al prestatore di servizi intermediari online valutare, caso per caso, se la segnalazione sulla base di quanto rappresentato, soddisfa i presupposti fissati per l'intervento sulla piattaforma.¹⁴

di servizi intermediari di predisporre meccanismi di segnalazione dei contenuti che non sono chiaramente considerati «contenuti illegali» ai sensi del diritto nazionale».

¹² Nella risposta italiana alla richiesta di informazioni pervenuta da parte della Commissione Europea nell'ambito della procedura TRIS 2025/318/IT – [messaggio 2025/2044](#) – il legislatore afferma che “La ratio di tale previsione risiede nell'esigenza di evitare che contenuti obsoleti, pur originariamente legittimi, continuino a circolare online senza riflettere più, in modo attendibile, la situazione concreta della struttura. Nello specifico ambito dei servizi turistici, è infatti fisiologico che, nell'arco di due anni, le condizioni materiali, organizzative e qualitative dell'offerta possano mutare sensibilmente. Recensioni molto datate, anche se autentiche, rischiano quindi di risultare fuorvianti per il consumatore e lesive per l'operatore economico, venendo così meno ai requisiti di veridicità, attinenza e attualità richiesti dal sistema normativo nazionale per considerarle lecite. In tale prospettiva, le recensioni non più attuali per decorrenza del periodo di due anni si rivelano illecite in quanto non più rispondenti alla tipologia del prodotto utilizzato o alle caratteristiche della struttura, in ragione del decorso del tempo. Per tale motivo, alla luce dell'illiceità sopravvenuta di tali recensioni, è possibile attivare il meccanismo di cui all'articolo 16, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 2022/2065”.

¹³ L'articolo 16 del Regolamento 2022/2065 -DSA – stabilisce l'obbligo per i prestatori di servizi di memorizzazione di predisporre meccanismi per consentire a qualsiasi persona o ente di notificare loro la presenza nel loro servizio di informazioni specifiche che tale persona o ente ritiene costituiscano contenuti illegali e stabilisce le caratteristiche che tali sistemi devono possedere.

¹⁴ È necessario ricordare che una segnalazione si considera tale da permettere di acquisire una conoscenza o consapevolezza effettiva dell'illegalità, ai fini dell'articolo 6 del regolamento DSA, qualora consenta a un prestatore diligente di servizi di memorizzazione di informazioni di individuare l'illegalità dell'attività o dell'informazione pertinente senza la necessità di un esame giuridico dettagliato.

Art. 20
DIVIETO DI
COMPRAVENDITA e
CESSIONE
e
SANZIONI

Tra le novità introdotte dal legislatore vi è il **divieto di compravendita di recensioni online, apprezzamenti o interazioni, anche tra imprenditori e intermediari**, indipendentemente dalla loro diffusione.

Ai sensi del comma 2, in caso di violazione del divieto, ferma restando la responsabilità penale, l'AGCM esercita i poteri investigativi e sanzionatori previsti dall'articolo 27 del Codice del Consumo¹⁵.

In base a tale disposizione, l'Autorità, **su segnalazione dei soggetti interessati o d'ufficio**, può inibire la continuazione delle pratiche commerciali scorrette ed eliminarne gli effetti.

Pertanto, in caso di accertata violazione, può vietare la pratica e irrogare una sanzione da 5.000 a 10 milioni di euro, commisurata alla gravità, alla durata e alla situazione economica del professionista.

Art. 21
LINEE GUIDA e
MONITORAGGIO

Al fine di orientare le imprese nell'attuazione di misure idonee a garantire la liceità delle recensioni pubblicate online, l'articolo 21 stabilisce la procedura con cui l'AGCM adotterà delle specifiche Linee guida. Dopo aver consultato l'Autorità per la garanzia delle comunicazioni, l'Autorità garante per la protezione dei dati personali, il Ministero delle imprese e del made in Italy e il Ministero del Turismo, l'AGCM adotterà un provvedimento **per orientare le imprese operanti nel settore della ristorazione e del turismo nell'adozione di accorgimenti per assicurare il rispetto dei requisiti di liceità delle recensioni online**.

L'obiettivo è dunque quello di fornire un quadro di buone pratiche e raccomandazioni operative per promuovere trasparenza, autenticità e correttezza informativa nelle interazioni tra utenti e imprese, in conformità con gli orientamenti della Commissione europea in materia di pratiche commerciali sleali¹⁶.

L'AGCM, inoltre, dovrà svolgere **un monitoraggio annuale** sull'applicazione della presente legge e sul fenomeno delle recensioni illecite, con l'obbligo di riferire in Parlamento¹⁷.

Il monitoraggio sarà attuato sulla base delle informazioni e delle evidenze disponibili all'AGCM nell'ambito dell'esercizio ordinario delle sue funzioni. In particolare, saranno oggetto di rilevazione e analisi:

- le **segnalazioni** ricevute da parte di consumatori, imprese, associazioni di categoria e altri soggetti portatori di interesse in merito alla diffusione di recensioni ingannevoli o contraffatte;
- gli **esiti delle attività istruttorie** condotte in applicazione della disciplina sulle pratiche commerciali scorrette;

¹⁵ [Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.](#)

¹⁶ Sotto il profilo materiale, le linee guida si concentreranno sulla promozione di accorgimenti idonei a garantire che le recensioni pubblicate siano effettivamente riferibili a esperienze autentiche di consumo, che non siano frutto di incentivazione indebita, e che riflettano in maniera attuale le caratteristiche del servizio fruito. Si tratta, in altri termini, di strumenti di *soft law* destinati a supportare le imprese nell'adozione volontaria di protocolli interni o prassi commerciali virtuose, non di atti normativi regolatori vincolanti.

Quanto all'ambito territoriale, l'applicazione delle linee guida sarà limitata alle imprese stabilite in Italia ed operanti nel mercato nazionale, ovvero a quelle le cui condotte commerciali siano idonee a produrre effetti sui consumatori italiani. In tale contesto, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato agirà, come di consueto, nel perimetro delle proprie competenze istituzionali, assicurando la coerenza delle misure con i principi di proporzionalità, trasparenza e parità di trattamento.

¹⁷ L'attività di monitoraggio rientra già nell'ambito di competenza dell'Autorità e non introduce nuovi obblighi di raccolta o trattamento dei dati. Il monitoraggio sarà attuato sulla base delle informazioni e delle evidenze disponibili all'Autorità nell'ambito dell'esercizio ordinario delle sue funzioni.

I dati raccolti saranno rielaborati in chiave conoscitiva e valutativa, al fine di offrire un quadro complessivo ed aggiornato dell'andamento del fenomeno oggetto di disciplina, individuando tendenze, ambiti critici ed aree di maggiore incidenza. Le risultanze di tale attività potranno essere esposte e rese pubbliche nell'ambito della Relazione annuale sull'attività svolta che l'AGCM trasmette al Parlamento ai sensi della L. n. 287/1990, in cui potranno confluire anche gli approfondimenti emersi dal monitoraggio previsto dalla norma in oggetto.

- le **risultanze** derivanti dall'esercizio dei poteri di vigilanza e indagine già previsti dalla normativa nazionale di tutela del consumatore (in particolare dal Codice del Consumo).

SEGNALATORE ATTENDIBILE

Infine, il comma 3 prevede che le **Associazioni rappresentative delle imprese della ristorazione** e delle strutture del settore turistico stabilite in Italia possano richiedere il riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile, ai sensi dell'art. 22 del DSA. La qualifica di segnalatore attendibile richiede il rispetto di specifici requisiti¹⁸ e, una volta ottenuta tale qualifica, assicura che le **segnalazioni** di contenuti illegali inviate dai suddetti soggetti vengano **trattate con priorità dai fornitori di piattaforme online**, conformemente a quanto stabilito dalla direttiva 2022/2065.

Art. 22 DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Con l'articolo 22 si dispone che gli articoli del capo IV non si applichino alle recensioni già pubblicate alla **data di entrata in vigore della legge in esame**, e quindi alla data del 7 aprile 2026.

Art. 23 CLAUSOLA DI INVARIANZA FINANZIARIA

L'attuazione del Capo IV non comporta nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, e le Autorità competenti (AGCM e AGCOM) eseguono le disposizioni utilizzando le risorse già disponibili secondo la legislazione vigente.

COLLEGAMENTI UTILI

- [Regolamento \(UE\) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE \(regolamento sui servizi digitali\)](#)
- [Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento \(CE\) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio \(«direttiva sulle pratiche commerciali sleali»\)](#)
- [Procedura TRIS 2025/318/IT](#)
- [Procedura TRIS 2025/0022/IT](#)
- [Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206. – Codice del Consumo](#)
- <https://www.fipe.it/2026/03/06/recensioni-false-possono-essere-contenuti-illegali-la-commissione-ue-conferma-lo-spazio-per-le-norme-nazionali/>

¹⁸ Tali soggetti devono dimostrare competenza e capacità nel rilevare contenuti illegali, indipendenza rispetto alle piattaforme e che l'attività svolta con diligenza, accuratezza e obiettività.