

WEBINAR

LA "DIRETTIVA OMNIBUS"

COME ADEGUARSI ED EVITARE LE SANZIONI

20 APRILE 2023 - 17:00

# RELATORI



Matteo Hertel
CEO & co-founder di *Feedaty* 

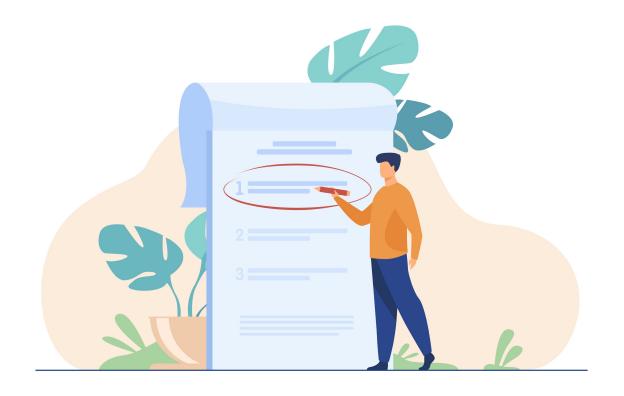


**Avv. Lorenzo Grassano**CEO & founder di *LegalBlink* 



# PERCHÉ WEBINAR E AGENDA

- Premesse e obiettivo
- Quadro normativo
- Aree di impatto e applicabilità
- Focus sui prezzi
- Focus sulle recensioni
- Rischi e sanzioni
- Come adeguarsi
- Domande e risposte
- Conclusione





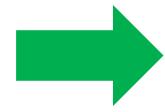
# PREMESSE ED OBIETTIVO

- Prima direttiva europea nel 2005 per pratiche commerciali sleali
- Importanza delle recensioni e della riprova sociale
- 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 <u>Direttiva Omnibus</u> 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** 



# COME GESTIRE LE DIMINUZIONI DI PREZZO?





# PRINCIPIO BASE

- Ogni annuncio di riduzione di prezzo indica il prezzo precedente applicato dal professionista per un determinato periodo di tempo prima dell'applicazione di tale riduzione.
- Cosa si intende per <u>«prezzo precedente»?</u>
- E' il **prezzo più basso** applicato alla generalità dei consumatori nei **trenta giorni precedenti** all'applicazione della riduzione del prezzo.





# FACCIAMO UN ESEMPIO

- Un e-commerce espone in data 15 aprile un paio di scarpe al costo di euro 100,00.
- In data 30 aprile aumenta il prezzo ad euro 150,00, per poi ridurlo dopo un paio di giorni ad euro 120,00.
- Ebbene, questa riduzione di prezzo deve essere accompagnata da una dicitura che indichi al consumatore il prezzo più basso praticato nei trenta giorni precedenti la riduzione del prezzo, vale a dire l'importo di euro 100,00.
- In questo esempio è evidente che la riduzione di prezzo (da euro 150,00 ad euro 120,00) risulta **meno "appetibile"** per il consumatore, visto che la Direttiva Omnibus lo obbliga ad indicare il prezzo più basso applicato nei 30 giorni precedenti la riduzione di prezzo (euro 100,00).



# MA CI SONO DELLE ECCEZIONI





# PARZIALE DEROGA

 Per i prodotti che sono stati immessi sul mercato da meno di trenta giorni, l'e-commerce deve indicare il periodo di tempo a cui il prezzo precedente fa riferimento

A questa regola fanno eccezione i prezzi di lancio,
 caratterizzati da successivi annunci di incremento di prezzo

Fanno anche eccezione i prodotti alimentari deperibili in 30 giorni





# MA CI SONO DELLE ECCEZIONI



# VENDITE STRAORDINARIE E VENDITE SOTTOCOSTO



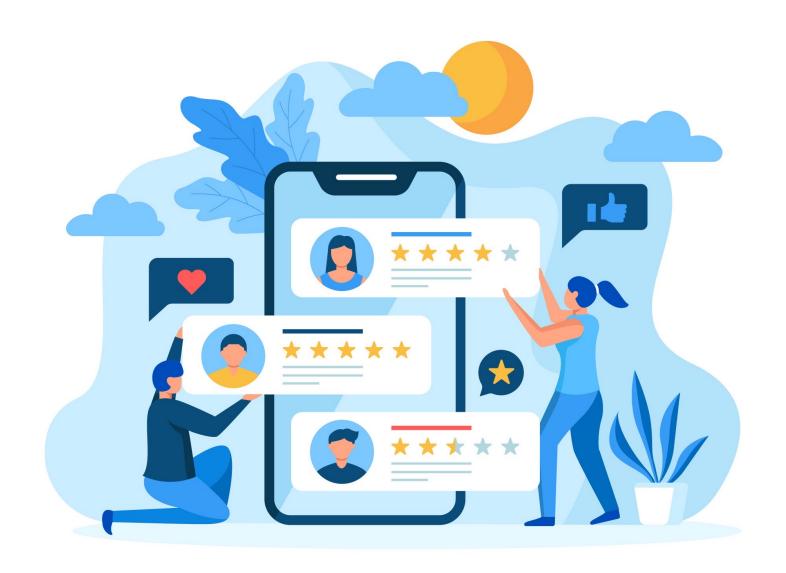
# OCCHIO ALLA LEGGE DI RIFERIMENTO

Gli obblighi che abbiamo visto prima sulla riduzione del prezzo valgono
anche per quanto riguarda la individuazione del prezzo normale di vendita
da esporre in occasione delle vendite straordinarie.

Non si applicano invece alle vendite sottocosto e il prezzo di vendita al pubblico sottocosto non rileva ai fini della individuazione del prezzo precedente.



# 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

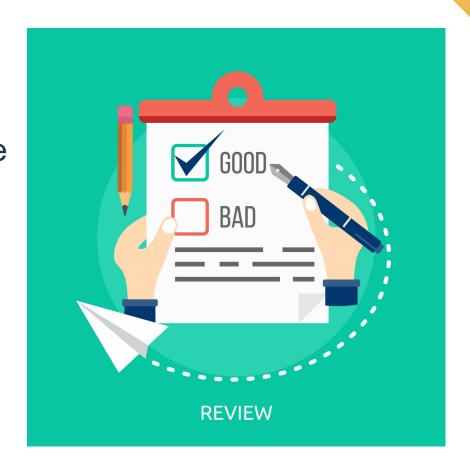
Inviare, o incaricare un'altra persona giuridica o fisica di inviare, recensioni di
consumatori false o falsi apprezzamenti o di fornire false informazioni in merito a
recensioni di consumatori o ad apprezzamenti sui media sociali, al fine di
promuovere prodotti.





# PRATICHE AMMESSE

- Richiedere a <u>tutti</u> 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?





# COSA RISCHIO SE NON MI ADEGUO?

- Fino a 10 milioni di euro di sanzione
- Il consumatore può fare subito causa
- Criteri certi per l'applicazione della sanzione





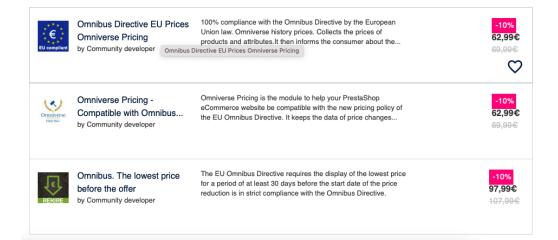
# COME ADEGUARSI, PREZZI

 Gestione delle scontistiche attenendosi alle nuove direttive

 Un'opzione consiste nel dotarsi di plugin (disponibili per i principali CMS e-commerce)

 Per i prezzi la nuova normativa si applicherà a partire da 90 giorni dopo l'entrata in vigore







# COME ADEGUARSI, RECENSIONI

- ✓ 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 di marketing
- ✓ Scelta della modalità di raccolta



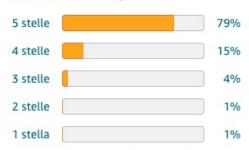


# ESEMPI VIRTUOSI: AMAZON (1/2)

### Recensioni clienti



171.736 valutazioni globali



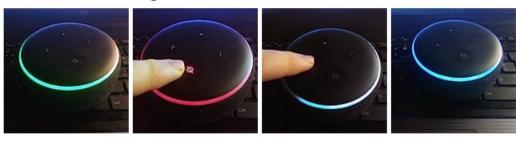
# Come funzionano le recensioni e le valutazioni dei clienti

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



### Recensioni migliori da Italia



★★★★★ 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:

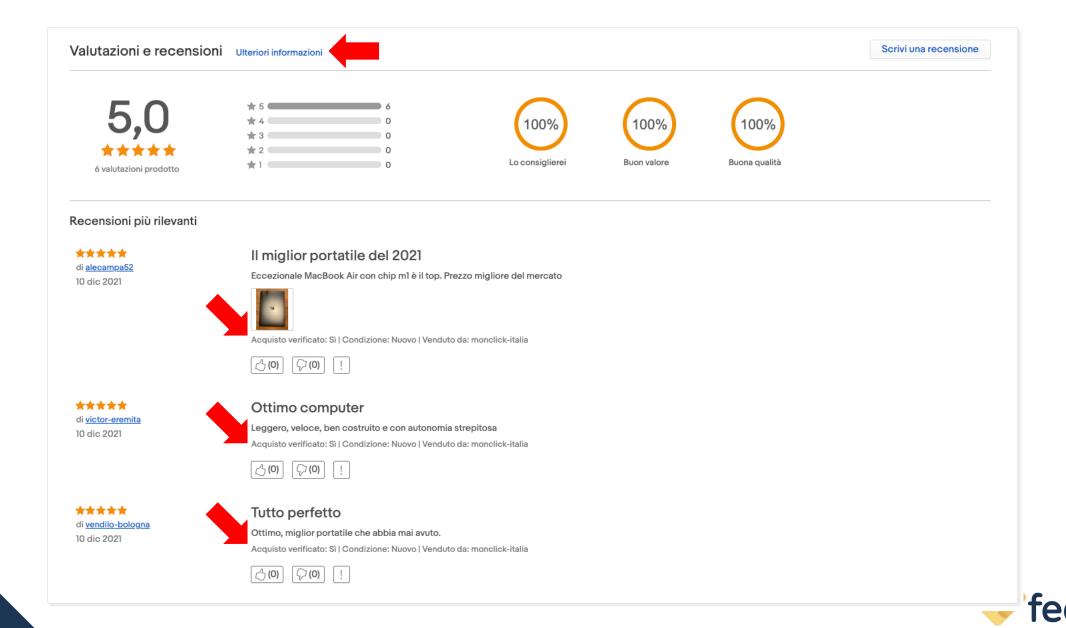
- · Ha acquistato o usato l'articolo su Amazon;
- Ha pagato un prezzo disponibile per la maggior parte degli acquirenti Amazon.

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)



# 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



## I nostri feedback





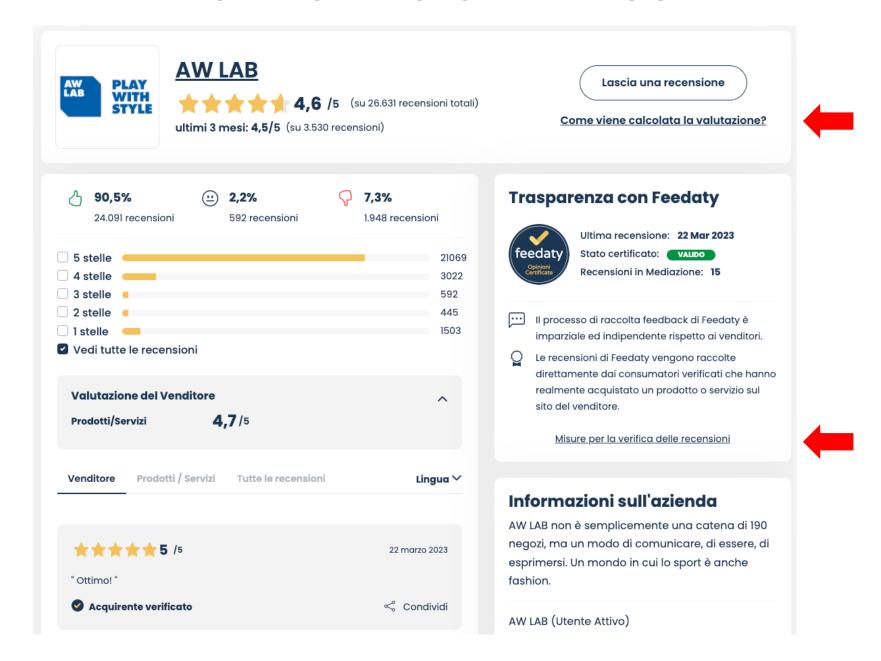








# FEEDATY: PERCHÉ SIAMO GIÀ ADEGUATI





# 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 ecommerce 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 <u>Policy di Pubblicazione</u>.

Le recensioni che non risultano in linea con le <u>Policy di Pubblicazione</u> (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 sui prezzi/sconti ed eccezioni
- ✓ Impatto sulla raccolta e pubblicazione delle recensioni
- ✓ Rischi e sanzioni
- ✓ Come adeguarsi ed evitare i rischi



# Grazie per l'attenzione Avete domande?

Contatti per maggiori informazioni:

Feedaty

info@feedaty.com



Contatti per maggiori informazioni:

LegalBlink

legalblink@legalblink.it

