

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΩΝ ΨΕΥΔΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ

Άρθρο 12

(Πεδίο εφαρμογής και ορισμοί)

1. Το παρόν κεφάλαιο, σύμφωνα με το άρθρο 117 δεύτερο εδάφιο στοιχείο ε) του Συντάγματος και τις αρχές της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον τομέα του ανταγωνισμού και με σκοπό την προστασία των καταναλωτών από την επιρροή ψευδών αξιολογήσεων, διέπει τη δημοσίευση διαδικτυακών αξιολογήσεων σχετικά με τα προϊόντα, τα οφέλη και τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες εστίασης και οι τουριστικές εγκαταστάσεις που βρίσκονται στην Ιταλία, συμπεριλαμβανομένων των καταλυμάτων και των εγκαταστάσεων σπα, καθώς και σχετικά με κάθε μορφή τουριστικού αξιοθέατου που προσφέρεται στην ιταλική επικράτεια, προκειμένου να **προσδιοριστεί ο χρήστης που υποβάλλει την αξιολόγηση** και να επαληθευτεί ότι η αξιολόγηση είναι αξιόπιστη και προέρχεται από καταναλωτή που έχει πράγματι χρησιμοποιήσει ή αγοράσει το προϊόν, το όφελος ή την υπηρεσία.
2. Για τους σκοπούς του παρόντος κεφαλαίου, ισχύουν οι ορισμοί του άρθρου 18 του νομοθετικού διατάγματος αριθ. 206 της 6ης Σεπτεμβρίου 2005 και του άρθρου 3 του κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Οκτωβρίου 2022 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ.

Άρθρο 13

(Απαιτήσεις για αξιολογήσεις και δικαιώματα αξιολογούμενων εγκαταστάσεων)

1. Ο καταναλωτής που αποδεικνύει **την ταυτότητά του και** την πραγματική χρήση των υπηρεσιών ή των παροχών μπορεί να εκδώσει την αιτιολογημένη αξιολόγησή του το αργότερο εντός δεκαπέντε ημερών από την ημερομηνία χρήσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Για την πρόληψη οποιασδήποτε δόλιας δραστηριότητας, η αξιολόγηση πρέπει να είναι επαρκώς λεπτομερής και να ανταποκρίνεται στον τύπο του προϊόντος που χρησιμοποιείται ή στα χαρακτηριστικά της εγκατάστασης που το προσφέρει.
2. Ο νόμιμος εκπρόσωπος της αξιολογούμενης εγκατάστασης ή ο πληρεξούσιός τους έχει το δικαίωμα να απαντήσει και να ζητήσει την αφαίρεση των αξιολογήσεων που τον αφορούν, εάν ο συντάκτης δεν έχει χρησιμοποιήσει το αξιολογημένο αγαθό ή υπηρεσία ή εάν οι κριτικές είναι παραπλανητικές, αναληθείς ή υπερβολικές. Ο επιχειρηματίας που έχει σχετικό συμφέρον δικαιούται επίσης να ζητήσει τη διαγραφή των αξιολογήσεων που τον αφορούν, οι οποίες δεν ισχύουν πλέον, λόγω της παρέλευσης δύο ετών από την ημερομηνία χρήσης της υπηρεσίας από τον δημιουργό ή της λήψης, μετά την αξιολόγηση, μέτρων ικανών να τροποποιήσουν ή να ξεπεράσουν τους λόγους που οδήγησαν στην έκδοση της απόφασης.

Άρθρο 14 **(Απαγορεύσεις)**

1. Με την επιφύλαξη των κανόνων του νομοθετικού διατάγματος αριθ. 206 της 6ης Σεπτεμβρίου 2005, απαγορεύεται η αγορά και η μεταβίβαση για οποιονδήποτε λόγο, μεταξύ άλλων μεταξύ επιχειρηματιών και μεσαζόντων, αξιολογήσεων, εκτιμήσεων ή αλληλεπιδράσεων, ανεξάρτητα από τη μετέπειτα διάδοσή τους. Απαγορεύεται επίσης η απόδοση αξιολογήσεων καταναλωτών σε ένα προϊόν ή μια υπηρεσία σε σχέση με διαφορετικό προϊόν ή υπηρεσία και η προώθηση και διαμόρφωση του περιεχομένου των αξιολογήσεων μέσω κινήτρων.
2. Με την επιφύλαξη της ποινικής ευθύνης, σε περίπτωση παράβασης της απαγόρευσης της παραγράφου 1, η Αρχή Ανταγωνισμού και Αγοράς ασκεί τις εξουσίες έρευνας και επιβολής κυρώσεων που διέπονται από το άρθρο 27 του νομοθετικού διατάγματος αριθ. 206 της 6ης Σεπτεμβρίου 2005.

Άρθρο 15 **(Κώδικες δεοντολογίας)**

1. Σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2022/2065, η Ρυθμιστική Αρχή Επικοινωνιών, ως εθνικός συντονιστής ψηφιακών υπηρεσιών, ρυθμίζει με κανονισμό την έγκριση κωδίκων δεοντολογίας από διαμεσολαβητές και οντότητες που δραστηριοποιούνται στη διάδοση διαδικτυακών αξιολογήσεων και κοινοποιεί χωρίς καθυστέρηση τους υπογεγραμμένους στην Αρχή Ανταγωνισμού και Αγοράς, στο Υπουργείο Επιχειρήσεων και Made in Italy, και στο Υπουργείο Τουρισμού.
2. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με την προειδοποίηση της Αρχής για συμμόρφωση με τις διατάξεις του κανονισμού που αναφέρεται στην παράγραφο 1, εφαρμόζεται το άρθρο 1 παράγραφος 30 του νόμου αριθ. 249 της 31ης Ιουλίου 1997.
3. Οι κώδικες δεοντολογίας προσδιορίζουν μέτρα για την αποτελεσματική μείωση, μεταξύ άλλων με τεχνολογικά κατάλληλα μέσα, της στρέβλωσης των πληροφοριών που παρέχονται στους καταναλωτές μέσω μη γνήσιων αξιολογήσεων και, σε κάθε περίπτωση, για:
 - 1) **την απόδειξη της ταυτότητας του καταναλωτή για τον σκοπό της υποβολής της αξιολόγησης**
 - 2) τη διασφάλιση ότι οι δημοσιευμένες αξιολογήσεις προέρχονται από καταναλωτές που έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία ή το προϊόν,
 - 3) τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το άρθρο 13, όπου προβλέπεται η δυνατότητα έκδοσης επανεξέτασης,
 - 4) τη διασφάλιση της διαφάνειας και της αμεροληψίας στη διαχείριση των αξιολογήσεων,
 - 5) τη διασφάλιση ότι οι αξιολογήσεις είναι επαρκώς λεπτομερείς ώστε να επιτρέπουν την εξέταση και την αντίκρουση από τα ενδιαφερόμενα μέρη,
 - 6) τη διασφάλιση της ορθότητας και της πληρότητας των πληροφοριών, αποτρέποντας παράλληλα τη σύνδεση των αξιολογήσεων με αδήλωτο διαφημιστικό περιεχόμενο,

- 7) τη ρύθμιση της αφαίρεσης των αξιολογήσεων, αποτρέποντας την αδικαιολόγητη αφαίρεσή τους,
 - 8) τη δυνατότητα ή διευκόλυνση του εντοπισμού δόλιων δραστηριοτήτων,
 - 9) την αποτροπή της χρήσης βαθμολογιών βάσει ασαφών ή ανεξήγητων κριτηρίων, ή τα οποία, σε κάθε περίπτωση, ενδέχεται να παραπλανήσουν τους καταναλωτές.
4. Η Αρχή Ανταγωνισμού και Αγοράς, μετά από διαβούλευση με τη Ρυθμιστική Αρχή Επικοινωνιών, την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, το Υπουργείο Επιχειρήσεων και Made in Italy και το Υπουργείο Τουρισμού, εκδίδει ειδικές κατευθυντήριες γραμμές για να καθοδηγήσει τις εταιρείες στη λήψη κατάλληλων μέτρων για τη διασφάλιση της γνησιότητας των αξιολογήσεων. Η Αρχή Ανταγωνισμού και Αγοράς θεσπίζει επίσης την εποπτική διαδικασία για την παρακολούθηση και την περιοδική αξιολόγηση της συμμόρφωσης, σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας, της απαγόρευσης των διακρίσεων και της αναλογικότητας.

Άρθρο 16 **(Μεταβατικές διατάξεις)**

1. Οι διατάξεις των προηγούμενων άρθρων του παρόντος κεφαλαίου δεν εφαρμόζονται στις αξιολογήσεις που έχουν ήδη δημοσιευθεί κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος νόμου.

Άρθρο 17 **(Οικονομική αμετάβλητη ρήτρα)**

1. Η εφαρμογή του παρόντος κεφαλαίου δεν πρέπει να συνεπάγεται νέες ή αυξημένες επιβαρύνσεις των δημόσιων οικονομικών.
2. Η Αρχή Ανταγωνισμού και Αγοράς και η Ρυθμιστική Αρχή Επικοινωνιών ασκούν τις δραστηριότητες που προβλέπονται στον παρόντα νόμο με τους ανθρώπινους, οικονομικούς και οργανικούς πόρους που διαθέτει η κείμενη νομοθεσία.