

Feedback venditore e recensioni su Amazon: differenze, cosa chiedere e quando rimuoverli

Il feedback giudica te come venditore e pesa sulla percentuale ordini difettosi; la recensione giudica il prodotto. Puoi chiedere entrambi, una volta e senza incentivi, e chiedere la rimozione di un feedback solo in pochi casi precisi, entro 90 giorni.



Team Punto Zero

AGGIORNATA IL 24 SETTEMBRE 2026 • 7 MIN DI LETTURA

IN QUESTA GUIDA

1. [Distingui le due valutazioni](#)
2. [Chiedi feedback e recensioni nel modo consentito](#)
3. [Evita le pratiche che Amazon considera manipolazione](#)
4. [Gestisci i feedback negativi](#)
5. [Chiedi la rimozione solo nei casi previsti](#)
6. [Gli errori che vediamo più spesso](#)
7. [Domande frequenti](#)

Il feedback venditore Amazon è il giudizio che il cliente dà su di te come venditore: spedizione, imballaggio, assistenza. La recensione invece giudica il prodotto e compare nella pagina prodotto, chiunque l'abbia venduto ⁻¹⁻. Puoi chiedere l'uno e l'altra, ma una volta sola, senza offrire nulla in cambio e senza scegliere a chi chiederli ⁻³⁻; e puoi chiedere ad Amazon di togliere un feedback solo in pochi casi, dallo strumento Gestione feedback ed entro 90 giorni ⁻¹⁻.

Distingui le due valutazioni

Sembrano la stessa cosa perché hanno entrambe le stelle. Per Amazon non lo sono.

	FEEDBACK SUL VENDITORE	RECENSIONE DEL PRODOTTO
Cosa giudica	L'esperienza con l'ordine: consegna, condizioni, assistenza ¹	Il prodotto, indipendentemente da chi l'ha venduto ¹
Dove si vede	Nel tuo profilo di venditore	Nella pagina prodotto dell'ASIN ¹
Cosa influenza	La valutazione feedback e la percentuale ordini difettosi ¹⁻⁶	La scelta dei clienti, per tutti i venditori di quell'ASIN
Cosa puoi fare tu	Rispondere, chiedere la rimozione nei casi previsti, con Gestione feedback ⁹	Non puoi chiedere al cliente di modificarla o toglierla ²⁻³

Il feedback conta per lo stato del tuo account. Le valutazioni da una e due stelle sono considerate negative ed entrano nella percentuale ordini difettosi, che Amazon chiede di tenere sotto l'1% e che si calcola su 60 giorni ⁶. Oltre quella soglia Amazon può limitare i privilegi di vendita, fino alla sospensione delle offerte che gestisci tu ⁶. Come si legge quel numero lo spieghiamo nella guida sullo stato dell'account.

Se vendi con Logistica di Amazon, c'è una tutela in più: quando un feedback parla solo della consegna di un ordine gestito da Amazon, viene barrato con una nota che ne attribuisce la responsabilità ad Amazon ¹. È uno dei motivi pratici che pesano nella scelta tra FBA e spedizione in proprio.

Chiedi feedback e recensioni nel modo consentito

Amazon ti permette di scrivere al cliente di tua iniziativa per chiedere una recensione del prodotto, un feedback sul venditore o entrambi ³. Le condizioni sono poche e rigide ³:

il messaggio va inviato entro 30 giorni dal completamento dell'ordine;

deve contenere il numero d'ordine di 17 cifre ed essere nella lingua preferita dal cliente;

si passa dai modelli di Amazon (le pagine Contatta l'acquirente o Richiedi una recensione), da applicazioni di terze parti autorizzate o tramite API.

E poi ci sono le richieste che Amazon non considera messaggi consentiti ³:

offrire denaro, buoni regalo, prodotti gratuiti o scontati, rimborsi o vantaggi futuri in cambio di una valutazione;

chiedere la recensione solo a chi è rimasto soddisfatto;

ripetere la richiesta;

chiedere di modificare o togliere una recensione già scritta.

La politica sulle attività proibite dice la stessa cosa per il feedback: puoi richiederlo, ma non pagarlo né offrire incentivi per ottenerlo o per farlo rimuovere⁻⁸⁻.

Evita le pratiche che Amazon considera manipolazione

Le politiche sulle recensioni elencano esempi precisi di violazione⁻²⁻. I più frequenti tra i venditori alle prime armi:

recensire i propri prodotti o quelli di un concorrente, anche da un account cliente;

far recensire i prodotti a familiari o dipendenti;

usare gruppi o servizi che regalano o scontano il prodotto in cambio di una recensione;

mettere nella confezione un biglietto che chiede una recensione positiva o promette qualcosa in cambio;

mandare i clienti scontenti verso un altro canale e quelli contenti su Amazon;

unire in varianti prodotti diversi per sommare le recensioni.

Le conseguenze indicate da Amazon sono pesanti: revoca permanente dei privilegi di vendita e trattenuta dei fondi, rimozione di tutte le recensioni del prodotto, rimozione delle offerte, azioni legali e pubblicazione del nome del venditore⁻²⁻. E valgono anche quando la violazione la commette un'agenzia o un collaboratore a tua insaputa⁻²⁻.

C'è anche un piano che va oltre Amazon. Con la direttiva (UE) 2019/2161, l'invio di recensioni false o l'incarico dato ad altri di scriverle per promuovere prodotti è entrato nell'elenco delle pratiche commerciali considerate in ogni caso sleali⁻⁷⁻.

Gestisci i feedback negativi

Quando arriva un feedback negativo, Amazon ti incoraggia a contattare il cliente per risolvere il problema, ma considera una violazione fare pressione o offrire qualcosa per farlo modificare o togliere⁻⁴⁻. La differenza sta nelle parole: puoi ringraziare e dire che spera di aver risolto; non puoi chiedere "se abbiamo risolto, puoi eliminare il feedback?"⁻⁴⁻. Tu non puoi modificare un feedback; il cliente può eliminarlo⁻⁴⁻.

Se il cliente non lo toglie, puoi pubblicare una risposta visibile a tutti da Gestione feedback⁻⁵⁻. Non cambia il punteggio, non si può modificare dopo l'invio (solo eliminare) e non deve contenere dati personali⁻⁵⁻. Scrivila corta, spiegando cosa hai fatto per risolvere: la leggono i prossimi clienti, non quello arrabbiato.

Chiedi la rimozione solo nei casi previsti

Amazon di norma non rimuove un feedback conforme alle regole ⁻¹⁻. Lo rimuove quando ⁻¹⁻:

- contiene volgarità, oscenità o incitamento all'odio;
- contiene dati personali, come email, nome e cognome o telefono;
- parla di un prodotto venduto da un altro venditore;
- riguarda un prodotto di cui sei titolare del marchio o rivenditore autorizzato;
- è interamente una recensione del prodotto, senza nulla sul servizio.

Se il commento mescola prodotto e servizio, resta ⁻¹⁻. La richiesta si fa solo da Gestione feedback, entro 90 giorni dalla pubblicazione: chiederla al supporto venditori o per altre vie può portare alla disattivazione dell'account ⁻¹⁻. Se il cliente toglie un feedback negativo, può servire fino a 48 ore perché esca dalla percentuale ordini difettosi ⁻⁶⁻.

Gli errori che vediamo più spesso

Il biglietto nella scatola. Ne troviamo ancora, anche in confezioni curate: "se sei soddisfatto lasciaci 5 stelle". È esplicitamente vietato ⁻²⁻ e, a differenza di un messaggio, resta in ogni pacco spedito finché non ristampi la confezione.

Il rimborso "gentile" dopo la recensione negativa. Rimborsare un cliente è normale. Rimborsarlo e poi chiedergli di cambiare la recensione è una violazione ⁻²⁻, anche se il rimborso è dovuto.

La richiesta automatica mandata due volte. Capita quando si usano insieme il pulsante di Amazon e un'applicazione esterna. Le richieste ripetute non sono messaggi consentiti ⁻³⁻. Scegliamo sempre un solo strumento.

La richiesta di rimozione mandata al supporto. Sembra la strada più rapida; per Amazon è un rischio per l'account ⁻¹⁻.

Domande frequenti

Qual è la differenza tra feedback e recensione su Amazon?

Il feedback valuta il venditore e l'esperienza con l'ordine e incide sulla valutazione del venditore; la recensione valuta il prodotto ed è visibile nella pagina prodotto, indipendentemente da chi l'ha venduto ⁻¹⁻.

Quanto tempo ha un cliente per lasciare un feedback venditore su Amazon?

Secondo Amazon, 90 giorni dalla conferma dell'ordine ⁻⁵⁻. Sul tempo per toglierlo le pagine di aiuto non coincidono: una parla di 60 giorni dalla pubblicazione ⁻⁴⁻, un'altra dice "in qualsiasi momento" ⁻⁵⁻.

Si può pagare o regalare qualcosa in cambio di una recensione?

No. Compensi, sconti, prodotti gratuiti o rimborsi in cambio di una recensione sono violazioni delle politiche di Amazon ⁻²⁻³⁻, e le recensioni false sono una pratica commerciale sleale per il diritto europeo ⁻⁷⁻.

Come si chiede la rimozione di un feedback negativo su Amazon?

Da Gestione feedback, entro 90 giorni dalla pubblicazione, e solo se il feedback rientra nei casi previsti da Amazon: linguaggio offensivo, dati personali, prodotto di un altro venditore, commento che parla solo del prodotto ⁻¹⁻.

Un feedback negativo può far sospendere l'account?

Un singolo feedback no. Ma i feedback da una e due stelle entrano nella percentuale ordini difettosi, e sopra l'1% Amazon può limitare i privilegi di vendita ⁻⁶⁻.

ARGOMENTI CORRELATI

STATO DELL'ACCOUNT

PRINCIPIANTI

Fonti

1. Amazon Seller Central, "Amazon può rimuovere un feedback del cliente?" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G20231?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
2. Amazon Seller Central, "Politiche sulle recensioni dei prodotti" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/GYRKB5RU3FS5TURN?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
3. Amazon Seller Central, "Linee guida per le comunicazioni" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G1701?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
4. Amazon Seller Central, "Risolvere o rispondere a un feedback" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G202126280?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
5. Amazon Seller Central, "Inviare una risposta pubblica" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/GFX3VZKQVANVXRRB?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
6. Amazon Seller Central, "Percentuale ordini difettosi" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200285170?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
7. Direttiva (UE) 2019/2161 sulla migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori, EUR-Lex (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=>

CELEX:32019L2161) Consultata il 24 settembre 2026.

8. Amazon Seller Central, "Politica sulle attività e azioni proibite ai venditori" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200386250?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
9. Amazon Seller Central, "Quali sono gli strumenti utilizzati per gestire i feedback sui venditori?" (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/GRUKMKGABC9J3VLA?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.

Punto Zero Consulting non è affiliata ad Amazon. Le guide seguono l'ordine degli argomenti di Amazon Seller University per aiutarti a orientarti, ma i testi sono nostri: per le regole ufficiali fanno fede le pagine di aiuto di Seller Central citate nelle fonti.

