

## **Finalmente una stretta sulle recensioni false, il plauso dei ristoratori vittime anche delle stesse piattaforme**

3 Gennaio 2025



MILANO – Godersi una cena non basta più. Ormai ci si sente in dovere di dare il proprio parere sul pasto appena degustato. Parlarne con amici e parenti è passato di moda, sono le recensioni sul web ora a tenere banco. Fin qui nulla di male, tolti alcuni commenti talvolta pungenti e poco preparati di chi giudica l'esperienza su basi empiriche.

I veri problemi sorgono quando ci si trova a lottare contro le recensioni false. Nessuna distinzione: sia le positive acquistate dai proprietari dei locali stessi, sia le stroncature fatte per faide, antipatie personali o semplice impreparazione. Per questi motivi il governo sta parlando da qualche settimana di una regolamentazione delle recensioni ingannevoli pubblicate online.

In Italia le recensioni giocano un ruolo fondamentale nella scelta da parte dei consumatori di alberghi, ristoranti e locali. Conoscere il parere di chi ha già vissuto l'esperienza infonde un senso di fiducia, o sfiducia, che aiuterebbe nella scelta finale.

Le recensioni sono l'ago della bilancia, ma si può essere sicuri di potersi fidare della loro reale

autenticità? Al momento non è possibile, anche se la proposta del governo lascia qualche speranza ai ristoratori. Recensioni entro 15 giorni dall'utilizzo dell'esperienza, con motivazioni valide e l'esibizione della carta d'identità. Alcuni trovano quest'ultimo metodo velatamente fantascientifico, preferendo una prova dello scontrino alla registrazione del documento.

A livello europeo esistono già dei riferimenti come la direttiva 2005/29/CE che coinvolgono direttamente le piattaforme di intermediazione e prenotazione dei servizi, le quali dovrebbero loro stesse adottare misure di controllo sulle frodi di questo tipo. Tanto, per il momento, sono tutte ipotesi e si presume che i tempi di attuazione di qualsiasi provvedimento in Italia saranno biblici.

Doveroso chiedere anche ai diretti interessati, ossia coloro che dalle recensioni possono trarre beneficio o perdere credibilità: i ristoratori.

Il primo pensiero raccolto da *Virtù Quotidiane* arriva da **Mauro Tedone**, titolare di Rossocarne a Genova, in passato già vittima di recensioni false.

“Sono anni che, come ristoratori, ci stiamo portando dietro questo fardello”, dice. “A noi personalmente sono capitate recensioni che parlavano di bracioline di maiale, che noi non abbiamo mai trattato. Un'altra riguardava un cliente senza prenotazione che non è riuscito a entrare perché eravamo al completo che ci ha recensito ugualmente in maniera negativa per questa ragione. Tante poi arrivano senza motivazioni, quindi non possiamo neanche risalire alla causa”.

“La conseguenza è che poi sono cominciate ad arrivare mail che vendevano pacchetti di recensioni positive per bilanciare. La stessa piattaforma Tripadvisor”, denuncia il ristoratore, “ti chiede se vuoi mettere in cima le recensioni più belle, anche questo è una manipolazione forzata. Ora spero solo si possa risolvere, con nome, cognome e scontrino”.

Le testimonianze proseguono con la voce di **Fabrizio Lodi** della Brunsa di Montaldo Roero (Cuneo): “Quando qualcuno recensisce ci ricordiamo tutto: la faccia, cos'hanno mangiato, che vino hanno preso, addirittura lo scontrino e il nascondersi dietro la tastiera lascia solo l'amaro in bocca”, rileva. “Con quelle completamente false rimaniamo impotenti. Ultimamente rispondiamo alle recensioni non positive per fare in modo che i clienti possano leggere anche la nostra versione. Altre armi purtroppo non ne abbiamo”.

**Marina Ravarotto**, chef del ristorante ChiaroScuri di Cagliari si dice favorevole alle nuove possibili misure che il piano del governo prevederebbe: “Concordo con quanto previsto dal disegno di legge, ossia il fatto che chi recensisce lo faccia perché effettivamente si è recato

in quel posto e in maniera dimostrabile entro un termine congruo. Le recensioni propositive sono sempre fonte di miglioramento e di analisi del lavoro che si sta svolgendo, ma quando vengono fatte in maniera leggera non hanno nessun valore aggiunto. Abbiamo assistito a fenomeni di shitstorming nati da un commento o recensione sbagliata che hanno causato non pochi problemi”.

Sulla stessa onda di pensiero anche **Simone Bottazzi** del ristorante Novanta di Bressana Bottarone (Pavia), per il quale “le recensioni sono un’arma a doppio taglio e per quanto riguarda quelle false noi ristoratori siamo poco tutelati. Secondo il mio parere per poter scrivere una recensione, in ogni caso bella o brutta che sia, il consumatore dovrebbe dare prova della presenza tramite scontrino o inserendo comunque dati che possano essere riscontrabili”.

Propenso alla tutela anche lo chef del ristorante La Coldana di Lodi, una stella Michelin, **Alessandro Proietti Refrigeri**: “Dietro a ogni ristorante c’è un lavoro, un pensiero e tanta fatica quindi credo che sia giusto certificare le recensioni. Poi il pensiero di ognuno di noi è soggettivo quindi le recensioni lasciano un po’ il tempo che trovano. Dovremmo andare a pranzo o cena fuori liberi di lasciarci coccolare e viverci l’esperienza fino all’ultimo senza pensare di dover lasciare una recensione”.

I locali messi in ginocchio dalle recensioni false sono molti. Se tutti prendessero da esempio le parole dello chef Proietti Refrigeri, forse questi problemi non esisterebbero. Purtroppo, la mania di apparire, giudicare e non perdere occasione di dire la propria è incrementata a dismisura con l’avvento dei social.

Chissà in quanti si ricordano quant’era bello andare in un ristorante senza aver prima passato ore a leggere recensioni di gente sconosciuta, cercando anche di capire se veritiere o meno. Ecco, questa è un’altra cosa che ha tolto un po’ di bellezza all’esperienza gastronomica.

## Cosa prevede il disegno di legge del governo

Il governo ha predisposto un ddl con il principale obiettivo di regolamentare le recensioni online relative a ristoranti, strutture turistiche (incluse quelle ricettive e termali) e attrazioni turistiche situate in Italia. Solo i consumatori che dimostrano la propria identità e l’effettivo utilizzo di un servizio o prodotto possono rilasciare una recensione. Le recensioni devono essere dettagliate e pertinenti e pubblicate entro quindici giorni dall’utilizzo del servizio o dall’acquisto del prodotto.

Le strutture recensite hanno il diritto di replicare alle recensioni e di richiedere la

cancellazione di quelle false, ingannevoli, non veritiere o eccessive, o di quelle non più attuali (oltre due anni) o relative a situazioni modificate. Il Ddl vieta l'acquisto e la vendita di recensioni, anche tra imprenditori e intermediari, l'attribuzione di recensioni a prodotti o servizi diversi da quelli effettivamente valutati, e la promozione o il condizionamento delle recensioni tramite incentivi.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) definirà codici di condotta per i gestori delle piattaforme online e i soggetti attivi nella diffusione di recensioni, per garantire l'identità dei recensori, l'autenticità delle recensioni, la trasparenza e l'imparzialità nella gestione e dettagli utili per il contraddittorio. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato vigilerà sul rispetto di queste norme e potrà sanzionare le violazioni. Le nuove disposizioni non si applicano alle recensioni già pubblicate prima dell'entrata in vigore della legge.

“Un altro passo importante è stato fatto sulla legalità, sulla trasparenza e sulla giustizia. Abbiamo incardinato il provvedimento sulle recensioni false nell'ultimo Consiglio dei ministri: un atto molto importante per le piccole medie imprese nel settore del turismo, perché le recensioni false possono decretare la vita o la morte di un ristorante o di un albergo”, ha detto il ministro del Turismo **Daniela Santanchè** in un videomessaggio sui social del suo dicastero negli ultimi giorni dell'anno.

“Che cosa cambierà? Cambierà innanzitutto – spiega Santanchè – che chi scrive una recensione deve essere identificato, occorre la certezza che chi recensisce abbia usufruito effettivamente dei servizi. Questo è certamente il passo principale. Oggi si possono comprare dei pacchetti di recensioni che sono assolutamente false. Questo provvedimento serve a contrastare questo fenomeno e ringrazio anche il ministro Urso – sottolinea Santanchè – perché lo abbiamo studiato insieme, e insieme metteremo fine a questa pratica illegale: ci sarà più trasparenza e, soprattutto, non ci sarà una concorrenza sleale”.