

Recensioni al vetriolo contro il ristorante “bettola”, donna condannata dal tribunale

17 Gennaio 2025



MACERATA – Un caso-scuola all’indomani della decisione del governo di dare una **stretta alle false recensioni** arriva da Macerata: una donna di 53 anni originaria dell’Aquila, è infatti stata condannata a risarcire con 5mila euro la titolare di un ristorante di Recanati e a pagare una multa di duemila euro, oltre alle spese legali.

La colpa? Due feroci recensioni pubblicate su TripAdvisor e Facebook, giudicate lesive per l’immagine del locale e dei suoi gestori: nella prima lamentava un presunto ritardo nel servizio con parole dure, accusando i gestori di aver avuto un atteggiamento aggressivo e maleducato, sul social network poi rincarava la dose qualche giorno dopo, definendo il locale una bettola e accusando i proprietari di averla addirittura allontanata per aver espresso il suo disappunto sul ritardo nel servizio.

L’episodio è accaduto nell’agosto 2017. Le parole della donna, giudicate eccessive e

diffamatorie, hanno portato la titolare del ristorante a sporgere denuncia, costituendosi parte civile al processo.

Da notare anche come il commento su *Facebook*, sia stato postato nel gruppo “Gufo? No grazie!” nato proprio “per combattere le anomalie e le vessazioni di un sito gogna che imprigiona incolpevoli destinatari delle frustrazioni di #utontisenzasperanza” con evidente riferimento alla piattaforma TripAdvisor che ha un gufo nel proprio logo.

Cosa prevede il disegno di legge del governo

Il governo ha predisposto un ddl – approvato dal Consiglio dei ministri il 15 gennaio – 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 veritieri 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 Ursò – 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”.