

Recensioni online arriva il codice Ue contro falsi e illeciti

Dopo il pressing sull'Italia per rivedere le regole anti-anonimato ok alle linee guida sulla trasparenza per clienti e strutture ricettive



LA MOSSA

ROMA Sulle false recensioni online l'Italia si era mossa per prima e ora arriva anche l'Unione europea, che però sta contemporaneamente provando a limitare la stretta voluta dal governo. La Commissione Ue ha dato il via libera al nuovo Codice di condotta europeo sulle recensioni turistiche sul web, per provare a limitare falsi e illeciti che favoriscono o danneggiano alcuni hotel e strutture ricettive a favore di altri. Con danni economici ingenti, tra truffe e concorrenza sleale, ma anche episodi di cronaca nera, come il caso della ristoratrice morta suicida dopo un commento online che probabilmente era falso. L'obiettivo del Codice di condotta Ue è garantire maggiore trasparenza e affidabilità delle recensioni online sia a favore dei consumatori, per scelte più consapevoli, che delle imprese, per non subire danni da parte di chi non scrive cose vere o non ha nemmeno mai soggiornato o mangiato in una struttura.

COME FUNZIONA

L'adesione al Codice è volontaria, ma le regole sono state scritte dai tecnici di Bruxelles con alcune tra le principali parti interessate dell'ecosistema turistico, in particolare i fornitori di alloggi e le grandi piattaforme web. Ora si punta a coinvolgere anche gli altri attori del sistema, comprese le associazioni dei consumatori. Tra chi aderisce, che si impegna ad osservare le norme, pena sanzioni e discredito, ci sarà una più stretta cooperazione nel miglioramento delle tecnologie per controllare che le recensioni siano autentiche.

Si punta quindi a distinguere meglio tra i commenti di ospiti che hanno soggiornato in una determinata struttura e quelli di ospiti che non l'hanno fatto, rendendo i turisti più informati al momento della prenotazione delle loro vacanze.

Le recensioni sulle piattaforme digitali, tra ristoranti, alberghi e servizi, sono diventate determinanti nelle scelte della clientela. Secondo un'analisi del Centro studi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy influenzano l'82% delle prenotazioni degli alloggi e il 70% delle scelte dei ristoranti. «Le recensioni online affidabili sono essenziali per la fiducia nel turismo - ha spiegato il commissario europeo dei Trasporti, Apostolos Tzitzikostas - Con questo nuovo Codice di condotta, alziamo gli standard in tutta Europa, garantendo che solo gli ospiti autentici possano lasciare recensioni. Ciò significa informazioni più chiare, più eque, più affidabili, più trasparenti e più attendibili per tutti». Eppure la stessa Commissione Ue, con un cosiddetto "parere dettagliato", ha spinto la maggioranza di centrodestra italiana a rivedere la stretta approvata in via preliminare dal Consiglio dei ministri a gennaio e attualmente in discussione in Commissione Industria al Senato. Gli emendamenti dei relatori al ddl Pmi, infatti, eliminano l'obbligo di identificazione di chi scrive recensioni online. Obbligo che, come segnalato da Bruxelles, violerebbe le norme europee sulla privacy e la libertà di espressione.

Scomparirà poi probabilmente anche il divieto di attribuzione di recensioni a prodotti o servizi diversi da quelli effettivamente valutati. Ma resterà comunque il compito di dimostrare, magari con uno scontrino o una ricevuta, di aver realmente frequentato un locale o di aver fatto un acquisto. Così come il divieto di compravendita di commenti, anche tra gli imprenditori e gli intermediari, e di promozione o condizionamento delle recensioni tramite incentivi, indipendentemente dalla loro effettiva pubblicazione online.

I COMMENTI

«L'Italia - esulta comunque la ministra del Turismo Daniela Santanchè dopo l'ok al Codice di condotta Ue - è stata lungimirante su questo tema, arrivando a regolamentare il settore prima di altri Stati membri dell'Unione. Sono felice di vedere che l'Europa sta seguendo il percorso da noi tracciato».

Secondo Giancarlo Banchieri, presidente Fiepet Confesercenti è positivo «l'impegno della Commissione Europea a rafforzare l'affidabilità del sistema, limitando le recensioni a chi ha realmente usufruito del servizio. È un passo avanti importante per ripristinare trasparenza e fiducia». «Ora - aggiunge - auspichiamo che si compiano progressi anche sul fronte dell'identificazione, così da chiudere definitivamente la stagione dell'anonimato e garantire regole chiare e sicure per tutti».

Giacomo Andreoli

© RIPRODUZIONE RISERVATA