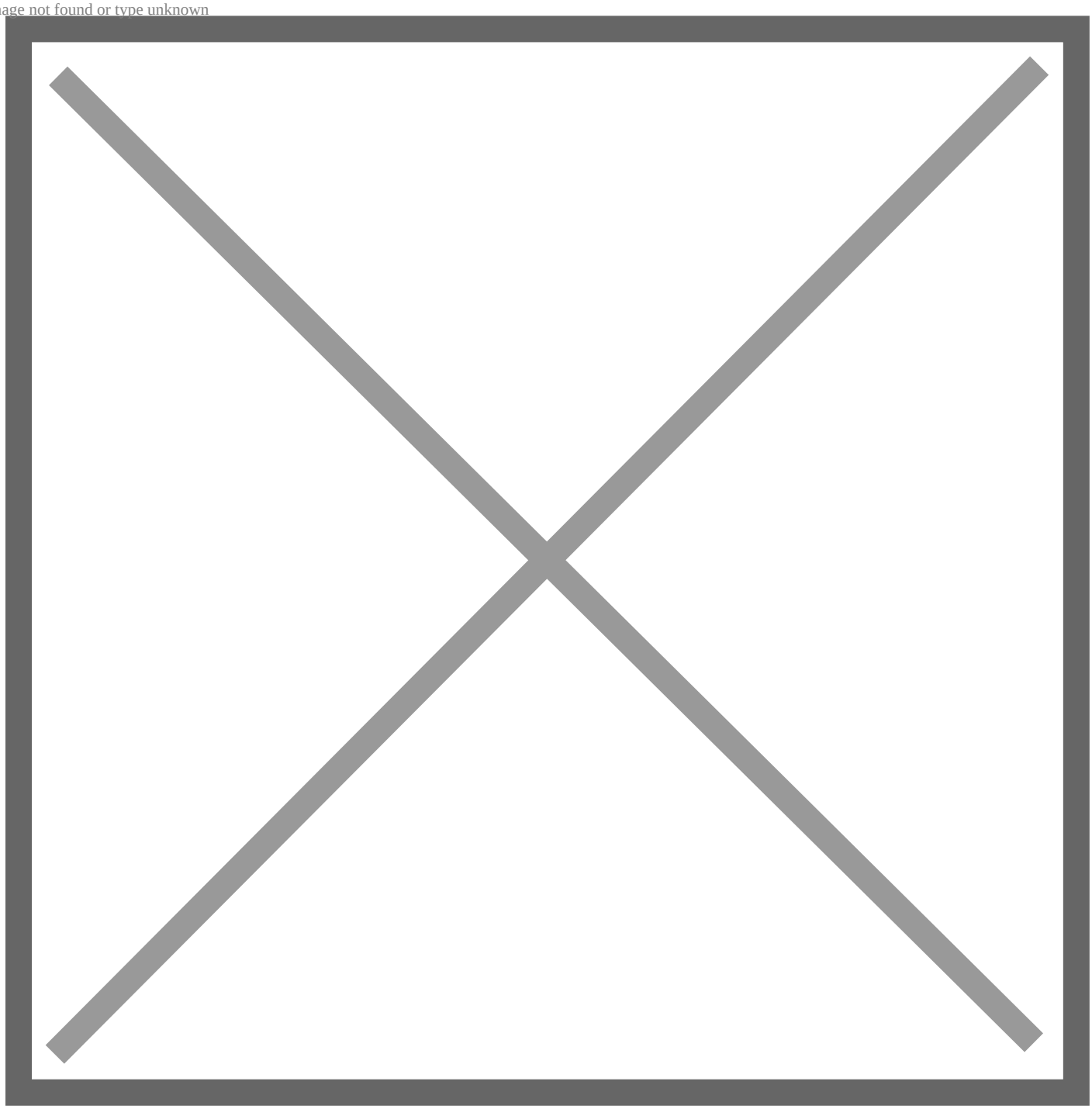
Image not found or type unknown



sicurezza digtale

Recensioni trasparenti e veritiere, si muove anche l'Ue

POLITICA 03_09_2025

img

Image not found or type unknown

Image not found or type unknown

Ruben Razzante

Negli ultimi anni le recensioni online sono diventate uno strumento fondamentale sia per i consumatori che per le imprese. Ormai è un'abitudine assai diffusa, prima di effettuare un acquisto o prenotare un soggiorno in una struttura turistica, quella di consultare le opinioni lasciate dagli altri utenti. Nella scelta di un ristorante, un hotel o un servizio, le esperienze vissute dagli altri e pubblicate sul web esercitano una forte influenza. Di conseguenza, la reputazione digitale di un'attività commerciale ha assunto un valore strategico, poiché incide profondamente sulla sua visibilità e sui suoi profitti.

Tuttavia, la crescente importanza delle recensioni ha portato anche a numerose criticità. Infatti, non sempre i commenti online rispecchiano le esperienze reali vissute. In alcuni casi, possono essere completamente inventati, scritti da chi non ha mai usufruito di un determinato servizio o prodotto, con l'intento di danneggiare la concorrenza o migliorare l'immagine di un'impresa. Questo fenomeno rappresenta una forma di concorrenza sleale sempre più diffusa e mette in pericolo anche la fiducia degli

utenti verso questi sistemi di valutazione online.

È in tale contesto che si inserisce la necessità di regolamentare in maniera più severa e trasparente il mondo delle recensioni online. Garantire l'autenticità dei commenti pubblicati sul web è diventato fondamentale per tutelare sia i consumatori, che rischiano di essere ingannati nelle loro scelte, sia le aziende, che possono subire gravi danni di immagine ed economici a causa di opinioni non veritiere.

In risposta a queste problematiche, anche l'Unione europea in questi giorni ha adottato alcune misure concrete per regolamentare le recensioni online, in particolare nel settore turistico. Infatti, è stato introdotto un nuovo Codice di condotta europeo riguardante le recensioni turistiche pubblicate sul web. L'obiettivo è fare in modo che i commenti pubblicati sulle piattaforme digitali siano affidabili, trasparenti e verificabili, così da permettere agli utenti di compiere scelte consapevoli e da tutelare le imprese che operano in tale settore.

Questo Codice è nato dalla collaborazione tra le diverse parti interessate, tra cui le principali piattaforme digitali e gli operatori turistici. L'obiettivo è sviluppare una responsabilità condivisa tra chi pubblica le recensioni, chi le ospita e chi ne è oggetto. Si auspica che in futuro possano aderire al Codice anche le associazioni dei consumatori, rafforzando ulteriormente tale iniziativa.

Nonostante l'adesione al Codice sia volontaria, chi sceglie di sottoscriverlo e poi non rispetta le linee guida potrebbe incorrere in sanzioni, anche di tipo reputazionale.

L'Italia, attraverso un disegno di legge approvato a gennaio dal consiglio dei ministri e ora in discussione in Parlamento, ha giocato d'anticipo, adottando alcune cautele ora inserite dall'Ue nel suo Codice. Il disegno di legge italiano contro le recensioni false è stato tra i primi in Europa a cercare di tutelare questo ambito, con l'obiettivo di proteggere le imprese e i consumatori dai contenuti ingannevoli che circolano online.

Il ddl prevede una serie di misure operative. Innanzitutto, le recensioni devono essere pertinenti e dettagliate, e devono essere pubblicate entro quindici giorni dall'acquisto di un prodotto o dalla fruizione di un servizio. In questo modo si garantisce che il feedback sia ancora attuale e coerente con l'esperienza vissuta. Un altro punto centrale riguarda il diritto di replica da parte dell'attività recensita; se un commento risulta essere falso, manipolato o non più attuale, l'impresa ha il diritto di chiederne la rimozione. Questo meccanismo si configura come un importante strumento di difesa

per le piccole e medie imprese, le quali spesso non dispongono dei mezzi necessari per contrastare dei danni reputazionali ingiustificati. Inoltre, è previsto che chi scrive una recensione debba poter dimostrare di aver realmente acquistato un prodotto o utilizzato un servizio, ad esempio allegando uno scontrino, una ricevuta o una conferma di prenotazione.

A vigilare sul rispetto di questa normativa sarà l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom), che ha il compito di definire i codici di condotta per le piattaforme digitali e per chi pubblica recensioni. L'obiettivo è garantire che i contenuti pubblicati online siano autentici, che l'identità degli utenti sia tracciabile e che la diffusione dei commenti avvenga in maniera trasparente e imparziale.

Tuttavia, il ddl italiano ha recentemente sollevato alcune perplessità. Una delle critiche principali riguarda proprio l'obbligo di identificare l'autore della recensione, che potrebbe contrastare con i principi europei di tutela della privacy e della libertà di espressione.

La costante attenzione verso il fenomeno delle recensioni online dimostra quanto questo strumento sia diventato ormai parte integrante della quotidianità degli individui. Le opinioni condivise in Rete possono determinare il successo o il fallimento di un'attività, e possono anche orientare in modo corretto o errato le scelte dei consumatori.

Per questo motivo, l'introduzione di norme più rigorose, sia a livello nazionale che internazionale, rappresenta un passo fondamentale per restituire credibilità e trasparenza a un sistema che rischia di essere caratterizzato da frequenti abusi e forti manipolazioni. Non si tratta di limitare la libertà di espressione ma piuttosto di garantire uno spazio equo, onesto e trasparente.

La sfida sarà quella di attuare correttamente queste normative, promuovere una collaborazione tra le piattaforme digitali e gli altri soggetti coinvolti, e diffondere una maggiore responsabilità tra gli stessi utenti. Solamente in questo modo si potrà costruire un ambiente online più sicuro, con recensioni utili come strumenti di condivisione, di confronto e di crescita.