



UNC
CONSUMATORI.IT

TRIPADVISOR - Ci possiamo fidare?

28 Settembre 2012

Comunicato stampa dell'Unione Nazionale Consumatori

Roma, 28 settembre 2012 - "E' un'idea meravigliosa ed utile, ma è fondamentale che si garantisca la veridicità delle recensioni". E' quanto dichiara Massimiliano Dona, Segretario generale dell'Unione Nazionale Consumatori (UNC), riferendosi a TripAdvisor, il sito che colleziona i commenti dei consumatori su alberghi, ristoranti e luoghi di ritrovo, così da metterli a disposizione degli altri utenti per facilitare gli acquisti più consapevoli.

Proprio gli albergatori -sostiene Dona- hanno denunciato il fenomeno delle recensioni false che, a quanto pare, rappresentano un vero e proprio *business*, in quanto: più alta è la posizione su TripAdvisor, più le strutture lavorano. Anche ai nostri sportelli, al rientro dalla vacanze, sono arrivate molte segnalazioni di consumatori che hanno scelto un albergo o un ristorante fidandosi del consiglio trovato sul *web*, ma sono rimasti delusi. C'è chi racconta di ristoranti spacciati per templi dell'alta cucina che si sono rivelati autentiche bettole, alberghi raccomandati per le famiglie che si trovano in realtà nelle zone rumorose della movida, *bed and breakfast* consigliati per la vicinanza ma che si scoprono lontani chilometri dal centro".

"Eppure, proprio TripAdvisor avrebbe tutto l'interesse a garantire l'attendibilità dei giudizi -commenta Dona- pur preservando la libertà di opinione, cardine imprescindibile della Rete: forse la soluzione potrebbe essere di abolire l'anonimato degli utenti che, in questo caso, non è garanzia di tutela, ma solo di indebolimento della verità; poi si potrebbero mandare dei 'controlli' in segreto per verificare la conformità tra recensione e realtà e stabilire un sistema che compri la reale visita del commentatore nella struttura".

Inoltre, è fondamentale -conclude il Segretario generale- che TripAdvisor (e siti simili) si prendano le responsabilità di ciò che viene pubblicato e d'altro canto, i consumatori si avvicinino alla Rete con senso critico, confrontando tra loro i commenti e scegliendo, se è possibile, i posti con il maggior numero di recensioni".

