



UNC
CONSUMATORI.IT

TRIPADVISOR: la giustizia è sorda alle lamentele dei consumatori

14 Luglio 2015

Comunicato stampa dell'Unione Nazionale Consumatori

Il TAR ha annullato la multa di 500 mila euro dell'Antitrust a Tripadvisor: chi tutela quindi i consumatori?

Roma, 14 luglio 2015 - “Non basta il parere di un giudice che dà ragione a Tripadvisor per conquistare la fiducia dei consumatori: quel che ci interessa è che si faccia il possibile per garantire la veridicità delle recensioni”. E’ quanto dichiara Massimiliano Dona, Segretario generale dell’Unione Nazionale Consumatori (<https://www.consumatori.it>), all’indomani dell’annullamento da parte del Tar della multa comminata dall’Autorità Antitrust a Tripadvisor.

“Affermare -sostiene Dona (**segui @massidona su Twitter**)- come si legge sulla sentenza che *‘Tripadvisor non ha mai asserito che tutte le recensioni sono vere, richiamando anzi l'impossibilità di controllo capillare e invitando a considerare le ‘tendenze’ delle recensioni e non i singoli apporti’* vuol dire in altre parole: *‘ce ne laviamo le mani, affari vostri!’*. Sarebbe come, insomma, se un’azienda alimentare non si prendesse la responsabilità dei prodotti che mette sul mercato o una casa di moda vendesse capi difettosi, dando la colpa ai possibili intoppi della filiera. Non solo, appaiono contraddittorie le affermazioni (dalla sentenza): *“esiste un approfondito sistema di controllo”* e contemporaneamente *“Tripadvisor esplicitamente nel sito evidenzia che non è in grado di verificare i fatti (e quindi la veridicità o meno) delle recensioni”*: come funziona, dunque, questo sistema di controllo? Ci rendiamo conto che controllare in Rete è forse più complicato rispetto al mercato fisico, ma ancora una volta la legge e l’attività di controllo non possono rimanere due passi indietro rispetto al progresso”.

“Non tutti i consumatori, infatti -prosegue l’avvocato Dona- leggono le recensioni in modo critico confrontando più commenti e la prova sono fatti come quello in provincia di Brescia dove un ristorante, in realtà inesistente, ha scalato le vette della classifica raggiungendo in un mese il primo posto grazie ad una decina di recensioni taroccate. Il danno naturalmente è anche per tutte quelle strutture recensite negativamente da falsi clienti o dal vicino che fa concorrenza sleale! Infine, altro aspetto da non sottovalutare è quello relativo ai commenti negativi magicamente cancellati dal sito: molti consumatori scrivono ai nostri sportelli di aver lasciato sul sito una recensione negativa a seguito di una brutta

esperienza in alcune strutture e di aver subito una strana censura (pur non avendo utilizzato termini offensivi) o peggio di essere stati contattati e minacciati dai proprietari dell'albergo e o del ristorante”.

“Proprio TripAdvisor dovrebbe avere l'interesse a garantire l'attendibilità dei giudizi - conclude Dona- da parte nostra abbiamo proposto sistemi per tracciare le recensioni, ma da Tripadvisor non ne vogliono sapere. Basterebbe, insomma, un po' di disponibilità a collaborare da parte dell'azienda....ci auguriamo che il secondo grado di giudizio tenga conto che, affinché ci sia la libera concorrenza è fondamentale la trasparenza!”