



UNC
CONSUMATORI.IT

Tripadvisor: dalla denuncia alla multa annullata

09 Settembre 2015

Dalla denuncia alla multa annullata per Tripadvisor il passo è breve! Ripercorriamo la storia del sito di recensioni online: dopo numerose segnalazioni giunte ai nostri sportelli sulla poca trasparenza di alcune recensioni di Tripadvisor, la nostra associazione ha denunciato il sito all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato 'per verificare - come si legge nel procedimento- se la società adottasse misure idonee a prevenire e limitare il rischio di pubblicazione di false recensioni, sia sotto il profilo informativo che relativamente alle procedure di registrazione'.

A dicembre 2014 l'Antitrust ha applicato una sanzione esemplare, multando di 500 mila euro Tripadvisor per pratica commerciale scorretta: la veridicità delle recensioni, infatti, è fondamentale sia per tutelare i consumatori, che per la credibilità degli stessi albergatori. Non solo, anche TripAdvisor avrebbe tutto l'interesse a garantire l'attendibilità dei giudizi, pur preservando la libertà della Rete, per evitare che un'idea geniale, nata per sfruttare a pieno lo spirito di condivisione di Internet, imploda su se stessa con il sospetto di essere ispirata a logiche di interesse e magari anche da interessi anticoncorrenziali.

Naturalmente il sito di recensioni online non è d'accordo e ha dunque impugnato la multa che lo scorso luglio (2015) è stata annullata dal Tar; si legge infatti nella 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' .

Controllare la Rete è forse più complicato rispetto al mercato fisico, ma ancora una volta sembra che la legge e l'attività di controllo rimangano due passi indietro rispetto al progresso.

Bisognerebbe tener presente, infatti, che non tutti i consumatori leggono le recensioni in modo critico, confrontando più commenti , senza contare anche il danno per tutte quelle strutture recensite negativamente da falsi clienti o dal vicino che fa concorrenza sleale! 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.

Da parte nostra, in attesa del secondo grado di giudizio, ci auguriamo che l'azienda dimostri un po' di disponibilità a collaborare studiando sistemi sicuri per tracciare le recensioni, nella convinzione che affinché ci sia la libera concorrenza è fondamentale la trasparenza!

Leggi a riguardo i nostri comunicati:

TRIPADVISOR: ci possiamo fidare?

TRIPADVISOR: soddisfazione dell'Unc

TRIPADVISOR: la giustizia è sorda alle lamentele dei consumatori

Autore: Simona Volpe

Data: 9 settembre 2015