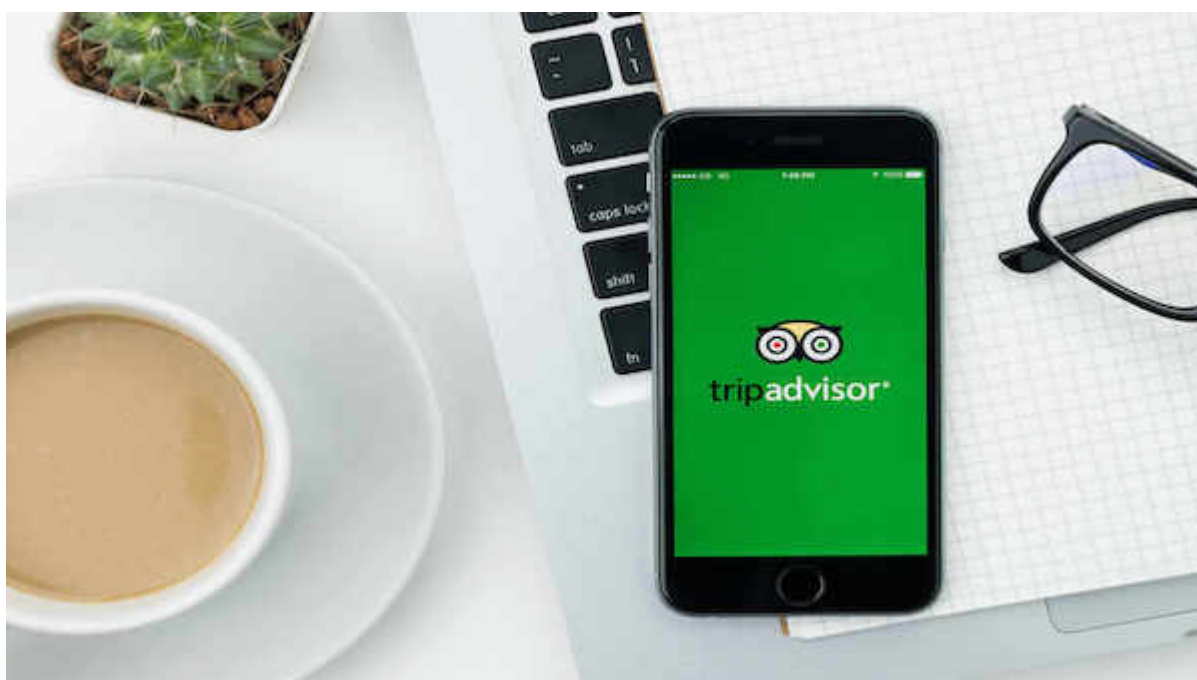




UNC
CONSUMATORI.IT

Recensioni, come riconoscere quelle false

30 Luglio 2019



Lo scorso 15 luglio il **Consiglio di Stato** ha confermato la decisione dell'Antitrust di **multare TripAdvisor** per aver diffuso **informazioni ingannevoli** sulle **fonti** delle sue **recensioni**. Il sito web che confronta hotel, alberghi, bed & breakfast e ristoranti sulla base delle indicazioni dei clienti, dovrà pagare una **multa di 100.000 euro**. La decisione rappresenta una vittoria importante anche per l'**Unione Nazionale Consumatori**. Le **pratiche commerciali scorrette** di TripAdvisor erano infatti state sanzionate per la prima volta nel 2014 dall'Antitrust, in seguito proprio alle segnalazioni formulate da UNC e da Federalberghi.

Perché il Consiglio di Stato ha multato TripAdvisor?

TripAdvisor è stato multato in quanto non vi sono garanzie che le **recensioni** pubblicate sul sito non siano **false** o gestite da **profili fake**. In pratica, nei suoi **messaggi pubblicitari** il sito dichiara il falso quando afferma di pubblicare "**recensioni vere e autentiche**" delle quali gli utenti possono fidarsi ciecamente. Come detto, è da anni che le pratiche commerciali di TripAdvisor sono sotto osservazione. **Nel 2014 l'Antitrust**, accogliendo il **ricorso** presentato da **Unc e Federalberghi**, aveva inflitto al portale una

multa di 500.000 euro in quanto, a partire dal 2011, diffondeva “informazioni ingannevoli sulle fonti delle recensioni (...) adottando strumenti e procedure di controllo inadeguati a contrastare il fenomeno delle false recensioni”. Nel **luglio del 2015** la multa era però stata **annullata dal Tar del Lazio** che, in sostanza, aveva constatato l'impossibilità per TripAdvisor di poter effettuare un controllo capillare di tutte le recensioni. Il 15 luglio di quest'anno è arrivata, infine, la **sentenza definitiva del Consiglio di Stato** che, accogliendo l'appello presentato da Agcm (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato), ha di fatto sconfessato la sentenza del Tar, **dato ragione all'Antitrust**, ma ridotto da 500.000 a 100.000 euro la multa per il sito. A pesare sulla decisione del Consiglio di Stato sono stati in particolare alcuni claim pubblicitari di TripAdvisor, definiti “idonei a ingenerare in un utente medio di internet il falso convincimento dell'**attendibilità** e della **genuinità** delle **recensioni pubblicate**”. In sintesi, significa che il portale non può parlare delle proprie recensioni come “vere e autentiche” in quanto non è in grado di garantirne la veridicità, e dunque che siano scritte esclusivamente da utenti reali e non da profili fasulli.

Come riconoscere le false recensioni?

La decisione del Consiglio di Stato riapre il dibattito sulla necessità in Italia di progettare e mettere a regime un **sistema di verifica** che sia in grado di riconoscere e **bloccare le recensioni false** di hotel, alberghi, bed & breakfast e ristoranti pubblicate su portali come TripAdvisor. Si tratta, d'altronde, di un problema di non poco conto considerato che sono sempre di più i consumatori nel nostro Paese che per scegliere la struttura in cui trascorrere le proprie vacanze o il posto in cui andare a cena si affidano al web e al racconto delle esperienze di altri utenti. Riconoscere l'attendibilità di contenuti di questo genere non è affatto semplice, ma ci sono comunque alcuni **accorgimenti da seguire per non farsi ingannare** dalle tante false recensioni che circolano su internet.

- Controllate sempre il **numero delle recensioni**: se è alto è più probabile che il punteggio medio sia attendibile;
- Date un occhio all'**ultima data di pubblicazione** di una recensione: se l'inserimento delle opinioni è aggiornato vuol dire che la fonte potrebbe essere affidabile;
- Guardate con attenzione le **foto scattate dai clienti**;
- Consultate la sezione “**domande e risposte**” del portale: il solo fatto che sia presente sul sito e che sia aggiornata è un buon segno;
- La **singola recensione**, invece, è quasi sempre dubbia: **meglio non fidarsi**.

Identikit della recensione falsa

Ecco, infine, un **identikit della recensione falsa**: tenerlo a mente può essere uno strumento in più per riconoscere i commenti fake.

- La recensione è stata scritta da un **account registrato solo pochi minuti prima**. Lo stesso account ha pubblicato diverse opinioni in un breve periodo, oppure non ha inserito altre recensioni su altre strutture;
- La recensione riporta informazioni fin troppo dettagliate e **immagini professionali** o “**rubate**” da altri siti;
- La recensione esprime un **giudizio diametralmente opposto** rispetto alla **media delle altre opinioni**;
- La recensione esprime un **giudizio eccessivamente negativo o positivo** su una

struttura;

- Nello screditare una struttura, la recensione ne **suggerisce un'altra**: quest'ultima è la prova inconfutabile che si tratta di un fake.

Autore: Rocco Bellantone

Data: 30 luglio 2019