

## **TAR Lazio: annullata la mega multa Antitrust per il sito di recensioni TripAdvisor**

17 Luglio 2015  
Francesca Russo

**Il TAR Lazio, con Sentenza del 13 luglio, ha annullato una multa di 500 mila euro nei confronti di TripAdvisor, colpevole secondo l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato della diffusione di informazioni ingannevoli in merito alle recensioni pubblicate dagli utenti sul sito della piattaforma.**

A seguito di numerose segnalazioni, l'Antitrust ha avviato una istruttoria nel 2014 per poi emanare un provvedimento, con il quale ha dichiarato la scorrettezza della pratica commerciale realizzata da TripAdvisor e vietato a quest'ultima la diffusione e la continuazione di una pratica commerciale consistente nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle fonti delle recensioni, adottando strumenti e procedure di controllo inadeguati a contrastare il fenomeno delle false recensioni.

In particolare, il sito web, secondo l'Agcm, *pubblicizza la propria attività mediante claim commerciali che enfatizzano il carattere autentico e genuino delle recensioni, inducendo così i consumatori a ritenere che le informazioni siano sempre attendibili in quanto espressione di reali esperienze turistiche.*

Secondo il TAR Lazio la pratica commerciale di TripAdvisor non è da ritenere scorretta in quanto *“la piattaforma non ha mai affermato che tutte le recensioni presenti sul sito sono vere, richiamando l'impossibilità di verificare i fatti riconducibili a milioni di post, i quali costituiscono solo l'opinione dei viaggiatori, nonché di gente comune e non di professionisti”*.

TripAdvisor ha evidenziato che agli atti dell'istruttoria non vi erano state comunque segnalazioni di consumatori che contestavano la pratica sanzionata ma solo denunce avverso comportamenti di proprietari di hotel e ristoranti. Infatti, afferma il TAR, nel provvedimento non risulta dimostrata da parte dell'Autorità alcuna decisione commerciale da parte di anche un solo consumatore che fosse stata negativamente influenzata dalla modalità di presentazione del sito in questione.

Pertanto, il TAR Lazio ha ritenuto che il provvedimento impugnato è completamente carente di motivazione in ordine all'effettiva lesione diretta per l'utente, affermando che la decisione dell'Antitrust è assolutamente infondata e, di conseguenza, ha riconosciuto la validità degli strumenti adottati da TripAdvisor per proteggere il sito web dalle frodi.

Per consultare la notizia sul provvedimento dell'Autorità clicca [qui](#).

**(Tribunale Amministrativo Regionale Lazio - Prima sezione, Sentenza 13 luglio 2015, n. 9355)**

**Il TAR Lazio, con Sentenza del 13 luglio, ha annullato una multa di 500 mila euro nei confronti di TripAdvisor, colpevole secondo l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato della diffusione di informazioni ingannevoli in merito alle recensioni pubblicate dagli utenti sul sito della piattaforma.**

A seguito di numerose segnalazioni, l'Antitrust ha avviato una istruttoria nel 2014 per poi emanare un provvedimento, con il quale ha dichiarato la scorrettezza della pratica commerciale realizzata da TripAdvisor e vietato a quest'ultima la diffusione e la continuazione di una pratica commerciale consistente nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle fonti delle recensioni, adottando strumenti e

procedure di controllo inadeguati a contrastare il fenomeno delle false recensioni.

In particolare, il sito web, secondo l'Agcm, *pubblicizza la propria attività mediante claim commerciali che enfatizzano il carattere autentico e genuino delle recensioni, inducendo così i consumatori a ritenere che le informazioni siano sempre attendibili in quanto espressione di reali esperienze turistiche.*

Secondo il TAR Lazio la pratica commerciale di TripAdvisor non è da ritenere scorretta in quanto “*la piattaforma non ha mai affermato che tutte le recensioni presenti sul sito sono vere, richiamando l'impossibilità di verificare i fatti riconducibili a milioni di post, i quali costituiscono solo l'opinione dei viaggiatori, nonché di gente comune e non di professionisti*”.

TripAdvisor ha evidenziato che agli atti dell'istruttoria non vi erano state comunque segnalazioni di consumatori che contestavano la pratica sanzionata ma solo denunce avverso comportamenti di proprietari di hotel e ristoranti. Infatti, afferma il TAR, nel provvedimento non risulta dimostrata da parte dell'Autorità alcuna decisione commerciale da parte di anche un solo consumatore che fosse stata negativamente influenzata dalla modalità di presentazione del sito in questione.

Pertanto, il TAR Lazio ha ritenuto che il provvedimento impugnato è completamente carente di motivazione in ordine all'effettiva lesione diretta per l'utente, affermando che la decisione dell'Antitrust è assolutamente infondata e, di conseguenza, ha riconosciuto la validità degli strumenti adottati da TripAdvisor per proteggere il sito web dalle frodi.

Per consultare la notizia sul provvedimento dell'Autorità clicca [qui](#).

**(Tribunale Amministrativo Regionale Lazio - Prima sezione, Sentenza 13 luglio 2015, n. 9355)**

**TAG:** *Pratiche commerciali scorrette, pratiche ingannevoli, Tutela consumatori, Diritto dei consumatori*

---

### **Avvertenza**

*La pubblicazione di contributi, approfondimenti, articoli e in genere di tutte le opere dottrinarie e di commento (ivi comprese le news) presenti su Filodiritto è stata concessa (e richiesta) dai rispettivi autori, titolari di tutti i diritti morali e patrimoniali ai sensi della legge sul diritto d'autore e sui diritti connessi (Legge 633/1941). La riproduzione ed ogni altra forma di diffusione al pubblico delle predette opere (anche in parte), in difetto di autorizzazione dell'autore, è punita a norma degli articoli 171, 171-bis, 171-ter, 174-bis e 174-ter della menzionata Legge 633/1941. È consentito scaricare, prendere visione, estrarre copia o stampare i documenti pubblicati su Filodiritto nella sezione Dottrina per ragioni esclusivamente personali, a scopo informativo-culturale e non commerciale, esclusa ogni modifica o alterazione. Sono parimenti consentite le citazioni a titolo di cronaca, studio, critica o recensione, purché accompagnate dal nome dell'autore dell'articolo e dall'indicazione della fonte, ad esempio: Luca Martini, La discrezionalità del sanitario nella qualificazione di reato perseguibile d'ufficio ai fini dell'obbligo di referto ex. art 365 cod. pen., in "Filodiritto" (<https://www.filodiritto.com>), con relativo collegamento ipertestuale. Se l'autore non è altrimenti indicato i diritti sono di Inforomatica S.r.l. e la riproduzione è vietata senza il consenso esplicito della stessa. È sempre gradita la comunicazione del testo, telematico o cartaceo, ove è avvenuta la citazione.*