# La risposta di Tripadvisor alla sanzione comminata dall’Antitrust

logo-2-c1b2f4a1

Solo qualche giorno fa l’Antitrust ha sanzionato TripAdvisor accertando infrazioni (pratiche commerciali scorrette) e irrogando sanzioni pecuniarie amministrative per 500.000 euro. Il pronunciamento è stato adottato in seguito alle numerose antitrustsegnalazioni pervenute da parte di consumatori e di proprietari di strutture turistiche nonché dall’Unione Nazionale Consumatori e da Federalberghi che avevano evidenziato il dilagare di recensioni reputate farlocche o diffamatorie e pubblicate dal portale senza adeguati controlli.

Qui di seguito riportiamo la dichiarazione ufficiale di Tripadvisor in merito alla vicenda. «Stiamo rivedendo il Provvedimento dell’Antitrust, ma da un esame preliminare della decisione riteniamo che non sia ragionevole, siamo fortemente in disaccordo con il suo contenuto e faremo appello. Crediamo fermamente che TripAdvisor rappresenti una forza positiva, sia per i consumatori sia per l’industria dell’ospitalità. Combattiamo le frodi con forza e abbiamo molta fiducia nei nostri sistemi e processi. Da un primo esame, riteniamo che le conclusioni dell’Antitrust siano ingiustificate e non in linea con la realtà commerciale e non solo quella di società che si occupano di “contenuti generati dagli utenti”, ma di qualunque società in qualunque settore. La politica di tolleranza zero dell’Antitrust significa che ci avrebbero condannato anche se solo una recensione su un milione fosse stata considerata non accurata. È stato adottato uno standard che non è realistico per nessuno modello di business. Si dovrebbe giungere alle stesse conclusioni contro una banca che utilizza la parola “sicuro” o “protetto” perché 1 cliente su 200 milioni ha subito un tentativo di frode sulla sua carta di credito. O contro una società di sicurezza di internet che utilizza termini simili perché lo 0,0000005% dei suoi clienti ha preso un virus sul suo computer. Nessuna organizzazione, business o persona al mondo è più incentivato di TripAdvisor ad assicurarsi che i contenuti sul sito siano accurati. Fondamentalmente, se le persone non trovassero utili le recensioni non continuerebbero a tornare sul nostro sito. L'interesse principale di TripAdvisor è mantenere il sito privo di frodi: infatti, sono più di 300 milioni le persone che ogni mese vengono su TripAdvisor perché lo considerano un sito di viaggi valido e utile. Ed è il 98%

degli utenti italiani ad aver dichiarato che le recensioni di TripAdvisor sono precise rispetto all’esperienza che ha poi avuto (Fonte: sondaggio di TripAdvisor su 5.616 utenti italiani del sito, novembre 2014). I nostri sistemi e processi sono estremamente efficaci nel proteggere i consumatori dalla piccola minoranza di persone che cerca di raggirare il nostro sistema. Abbiamo team e sistemi sofisticati per individuare i responsabili di frodi e mettiamo in atto forti penalizzazioni per dissuaderli. Le recensioni passano attraverso il nostro sistema di monitoraggio che ne mappa il come, cosa, dove e quando. Utilizziamo sofisticati strumenti automatizzati e algoritmi per individuare modelli di attività, impiegando le migliori pratiche adottate in vari settori, come le carte di credito e le istituzioni finanziarie, con un team di oltre 250 specialisti dei contenuti, che lavorano 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per mantenere la qualità delle recensioni. Milioni di persone utilizzano ogni giorno il nostro sito per trovare aiuto nel prendere le migliori decisioni ed essere sicuri di ricavare il miglior valore possibile dai loro soldi guadagnati con fatica. Senza una piattaforma come la nostra milioni di consumatori si troverebbero in una condizione peggiore. La missione dell’Antitrust è di proteggere i consumatori quindi i principi alla base delle nostre due organizzazioni dovrebbero essere allineati. Tuttavia non possiamo non notare che in questo caso l’Antitrust ha portato avanti il procedimento sotto l'impulso di un’associazione di imprenditori e non di consumatori, che invece l’Antitrust ha il potere di tutelare, e che non è presente nella documentazione in atti quasi nessun reclamo da parte di consumatori. Vogliamo rassicurare la nostra community sul fatto che il business di TripAdvisor rimane invariato: la preziosa risorsa di viaggio che milioni di persone utilizzano ogni settimana continuerà a operare come sempre, così come porteremo avanti al 100% il nostro impegno verso i sistemi efficaci e aggressivi che utilizziamo per individuare le frodi».