



Coordinamento Micro-Piccole-Medie Imprese per la Tutela e l'Assistenza

UFFICIO LEGALE NAZIONALE: Via Filippo Corridoni, 25 - 00195 Roma

www.comitas.it - info@comitas.it

Tel 06-99341843 – Fax 06-45421210

ON.LE AUTORITA' GARANTE PER LA CONCORRENZA E IL MERCATO

Il Comitas, quale associazione per la tutela e la difesa delle piccole medio imprese, avente la sede principale in Roma, via Filippo Corridoni n. 25, in persona del proprio legale rappresentante pro – tempore Pres. Francesco Tamburella espone quanto segue:

L'azione di Tripadvisor, uno dei più noti e visitati portali web che ad oggi rileva mediamente oltre venti milioni di recensioni realizzate da viaggiatori in ogni parte del mondo - i quali liberamente esprimono la loro opinione e raccontano la loro esperienza di viaggio - è a nostro avviso illegittima, in quanto determina una preoccupante distorsione del mercato e della concorrenza leale.

Nello specifico, è innegabile, prima di tutto, la forte capacità di penetrazione e diffusione delle recensioni effettuate sul sito di Tripadvisor. I messaggi vengono, infatti, trasmessi via internet e risultano idonei a raggiungere potenzialmente un numero estremamente ampio di destinatari, in considerazione della capacità di un sito internet di attrarre visitatori e possibili utenti.

La violazione risulta, pertanto, grave, in quanto la maggiore o minore gravità va calcolata in relazione alla capacità di penetrazione del messaggio e non alla sua effettiva penetrazione, quindi alla potenziale lesività del messaggio e non al numero degli utenti che effettivamente hanno utilizzato le notizie contenute in esso e che, eventualmente, sono stati tratti in inganno.

In particolare segnaliamo che, secondo alcune statistiche e da alcune inchieste condotte da importanti testate giornalistiche come il Sunday Times, si è stimato che un terzo delle recensioni contenute nel portale di Tripadvisor siano false, essendo queste prive di alcun tipo di controllo; Tripadvisor non ha, inoltre, mai spiegato come le recensioni vengano inserite o con quale criterio vengano eliminate dal sito.

Non bisogna, poi, dimenticare che le recensioni, frutto di opinioni espresse da svariate persone che potrebbero avere tra loro punti di vista ed esigenze molto diverse, risultano a volte talmente contraddittorie, da rendere impossibile stabilire se la struttura sia consigliabile o meno.

Accade, anche, di frequente, che ospiti che non hanno mai soggiornato in un hotel rilascino false recensioni positive o negative, a volte addirittura riguardanti alberghi inesistenti o non ancora aperti.

L'impossibilità di verificare l'autenticità delle dichiarazioni, così come il fatto che la maggior parte delle volte queste risultino contrastanti tra di loro, rendendo difficoltoso un giudizio uniforme relativamente ad uno stesso albergo, comporta l'inevitabile distorsione del mercato e crea notevoli danni al settore del turismo.

Si arriva, infatti, quasi sempre al risultato contraddittorio di promuovere alberghi che non meritano e, al contrario, di distruggere o danneggiare la reputazione di alberghi che meritano, e questo spesso ad opera degli stessi albergatori che in questo modo cercano di limitare o di ridurre in maniera considerevole la concorrenza e di mantenere alto il livello della loro attività, migliorando la propria immagine con fittizie valutazioni lusinghiere, ma creando, in questo modo, un meccanismo indubbiamente artificioso e fraudolento.

La potenziale lesività delle false recensioni, aggravata dalla totale assenza di controllo dei portali on - line e dalla forte capacità di Tripadvisor di influenzare la scelta di un eventuale cliente che intenda prenotare un albergo, è, ad oggi, fonte di sempre maggiore preoccupazione da parte degli albergatori, che vengono diffamati e sono vittime di una pubblicità che ha tutti i requisiti per essere definita "ingannevole" ai sensi del D.Lgs 206/2005 (Codice del Consumo), così come modificato dai DD.Lgs. 145/2007 e 146/2007. Si definisce, infatti, pubblicità ingannevole qualsiasi "pubblicità che in qualunque modo, compresa la sua



Coordinamento Micro-Piccole-Medie Imprese per la Tutela e l'Assistenza

UFFICIO LEGALE NAZIONALE: Via Filippo Corridoni, 25 - 00195 Roma

www.comitas.it - info@comitas.it

Tel 06-99341843 – Fax 06-45421210

presentazione, è idonea ad indurre in errore le persone fisiche o giuridiche alle quali è rivolta o che essa raggiunge e che, a causa del suo carattere ingannevole, possa pregiudicare il loro comportamento economico ovvero che, per questo motivo, sia idonea a ledere un concorrente” (art. 2 del D.Lgs. 145/2007).

La pubblicità ingannevole è, dunque, un atto contrario alla correttezza professionale. Essa è tale quando induce in errore il consumatore, influenzandone le decisioni mediante informazioni false o il mancato apporto di informazioni rilevanti.

In particolare, ai sensi dell'art. 21 del codice del Consumo, è considerata ingannevole una pratica commerciale che contiene informazioni non rispondenti al vero o che, seppure di fatto corretta, in ogni caso induce o è idonea ad indurre il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso.

In ogni caso, la pubblicità deve evitare ogni dichiarazione o rappresentazione che sia tale da indurre in errore i consumatori, anche per mezzo di omissioni, ambiguità o palesi esagerazioni.

Problema non secondario è, poi, l'abuso fatto da molti dell'anonimato, considerando che chiunque, sfruttando la possibilità di utilizzare pseudonimi, ha la possibilità di pubblicare ogni genere di notizia, informazione, immagine od opinione sul social network, senza la sottoposizione ad alcun tipo di filtro o controllo. Grave è, anche, il fatto che le recensioni, con annesse foto e notizie relative ai vari alberghi, vengano pubblicate senza che i singoli albergatori abbiano prestato il necessario consenso ed a loro insaputa.

Altro profilo è, ancora, quello relativo alla regolare gestione del sito, e, per questo particolare aspetto, si fa riferimento alla legge comunitaria del 2008, recepita nel nostro ordinamento con la legge 88/2009 che, all'art. 42, ha introdotto alcuni obblighi di pubblicità per le società, ed, in particolare, nuovi obblighi di informazione sui siti web per le sole società di capitali.

Tale norma, modificando l'art. 2250 del codice civile, prevede, infatti, che le società di capitali che dispongono di uno spazio elettronico destinato alla comunicazione collegato ad una rete telematica ad accesso pubblico, forniscano, attraverso tale mezzo, alcune informazioni riguardanti la società come la sede della società, l'ufficio del registro delle imprese presso il quale questa è iscritta ed il numero di iscrizione, oltre al capitale sociale effettivamente versato e quale risulta esistente dall'ultimo bilancio.

Tali indicazioni non sono in alcun modo presenti sul sito in oggetto e, per quanto riguarda il dominio italiano è necessario, inoltre, sottolineare che solo le persone fisiche e giuridiche che abbiano cittadinanza, residenza o sede in uno dei Paesi membri dell'Unione Europea, possono essere titolari e registrare domini.it, così come previsto dal regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio sotto il ccTLD “it”.

Da alcune ricerche effettuate risulta, al contrario, che non esiste alcuna sede di Tripadvisor in Italia e che il mantainer del dominio declina ogni tipo di responsabilità. Tripadvisor.it è, pertanto, sicuramente un sito abusivo.

Da tutto quanto detto sopra, emerge, dunque, che l'attività posta in essere da Tripadvisor, relativa alla diffusione di recensioni via internet, è illecita ed integra tutti gli estremi per ravvisare una vera e propria ipotesi di pubblicità ingannevole, in quanto, essendo i messaggi in rete privi di alcun controllo o supervisione, è difficile, se non impossibile, stabilire se vengano alterate, aggiunte o omesse informazioni rilevanti, di cui il consumatore medio ha bisogno per prendere una decisione consapevole e per orientarsi nella scelta dell'albergo più idoneo alle proprie esigenze.

In conclusione, ritenendo che le violazioni sopra esposte configurino, a carico di Tripadvisor, un comportamento atto ad instaurare un meccanismo di concorrenza sleale e idoneo ad alterare la chiarezza, la trasparenza e l'autenticità dei messaggi diffusi via internet, a scapito della sicurezza del mercato on – line e,



Coordinamento Micro-Piccole-Medie Imprese per la Tutela e l'Assistenza

UFFICIO LEGALE NAZIONALE: Via Filippo Corridoni, 25 - 00195 Roma

www.comitas.it - info@comitas.it

Tel 06-99341843 – Fax 06-45421210

in particolare, a danno degli albergatori, il Comitas invita Codesta On.le Autorità a prendere i provvedimenti necessari per porre fine all'uso incontrollato, abusivo e distorto del portale sotto accusa, al fine di porre in essere la più adeguata e giusta tutela a favore degli albergatori diffamati o comunque danneggiati.

Roma, 26 novembre 2009

Presidente Francesco Tamburella



Coordinamento Micro-Piccole-Medie Imprese per la Tutela e l'Assistenza

UFFICIO LEGALE NAZIONALE: Via Filippo Corridoni, 25 - 00195 Roma

www.comitas.it - info@comitas.it

Tel 06-99341843 – Fax 06-45421210