

MULTA DI MEZZO MILIONE DI EURO A TRIPADVISOR PER PRATICA COMMERCIALE SCORRETTA

E' stato definito con un provvedimento sanzionatorio il procedimento istruttorio aperto dall'AGCM nei confronti di Tripadvisor, il rinomato portale che raccoglie le recensioni dei turisti su alberghi, ristoranti e attività turistiche.

A detta dell'antitrust il sito, nel pubblicizzare la propria attività "enfatisza il carattere autentico e genuino delle recensioni, inducendo i consumatori a ritenere che le informazioni siano sempre attendibili, espressioni di reali esperienze turistiche". Il sito avrebbe diffuso informazioni ingannevoli sulle fonti delle recensioni pubblicate adottando strumenti e procedure di controllo inadeguate a contrastare il fenomeno delle false recensioni. Secondo l'AGCM queste pratiche "risultando idonee a indurre in errore una vasta platea di consumatori in ordine alla natura e alle caratteristiche principali del prodotto e ad alterarne il comportamento economico" L'authority ha quindi vietato la diffusione e la continuazione della pratica considerata ingannevole per evitare che i consumatori si determinino nella scelta ed acquisto del servizio basandosi anche su informazioni pubblicitarie non rispondenti al vero.

Entro 90 giorni Tripadvisor dovrà comunicare quali azioni intende adottare per controllare la genuinità delle recensioni ed evitare, quindi, di diffondere informazioni ingannevoli.

L'azienda, tuttavia, si riserva di ricorrere contro il provvedimento e afferma di credere fermamente nella forza positiva del sito quale strumento utile sia per i consumatori che per le strutture ricettive e che trova conferma nel numero dei visitatori del sito. Tripadvisor aggiunge inoltre che l'interesse principale dell'azienda è mantenere il sito privo di frodi e che le misure adottate per contrastare le inserzioni false, che fra le altre includono un team di 250 specialisti dei contenuti che lavorano 24/7 e sofisticati sistemi automatizzati e algoritmi, sono efficaci e corrispondenti alle migliori pratiche adottate nei vari settori.

Nel 2012 la corrispondente autorità nel Regno Unito aveva ammonito il sito sostenendo che lo stesso non poteva pubblicizzare come vere tutte le recensioni.

REVISIONE DELLA DIRETTIVA SUI PACCHETTI TURISTICI

Il Consiglio Europeo ha adottato un orientamento generale per la riforma della direttiva sui pacchetti turistici durante il Consiglio Competitività tenutosi il 4 dicembre 2014.

La proposta, presentata al Consiglio nel luglio 2013 su impulso del Commissario alla Giustizia Viviane Reding, era stata votata in prima lettura dal Parlamento Europeo il 12 marzo 2014 e sotto la presidenza italiana è stata data una significativa spinta ai lavori che ha portato al raggiungimento di un "Approccio generale" come previsto dal programma della Presidenza.

La revisione della direttiva intende essere una risposta ai mutamenti nel settore del turismo connessi a internet; oggi, infatti, molti consumatori scelgono online tutti gli elementi del loro pacchetto turistico spesso forniti da diversi operatori collegati. Ciò rende insicuri i consumatori sul tipo di protezione loro garantita in caso di problemi così come rende incerti gli operatori turistici sulle loro responsabilità.

La direttiva proposta reagirebbe, quindi, a queste zone grigie ampliando le attuali misure previste per i pacchetti turistici tradizionali proposti dagli operatori turistici o dalle agenzie di viaggio al fine di includere i pacchetti predisposti su richiesta del consumatore. La proposta di revisione intende, inoltre, armonizzare le differenze giuridiche all'interno dell'UE emerse in seguito all'adozione, da parte di alcuni Paesi, di leggi nazionali a tutela dei consumatori che acquistano servizi simili a pacchetti turistici tradizionali. Tanto ha, di fatto, minato la chiarezza e la certezza del diritto ed ha altresì creato una disparità di condizioni per le imprese e la loro difficoltà ad espandersi oltre confine.

Le attuali norme sui pacchetti turistici, che risalgono al 1990 quando internet ancora non esisteva ed il consumatore sceglieva la propria vacanza scegliendo sui cataloghi, riconoscono il diritto a:

- 1) ricevere tutte le informazioni prima di firmare il contratto;
- 2) avere un referente responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi del pacchetto;
- 3) disporre di un numero di emergenza da chiamare in caso di problemi;
- 4) trasferire il contratto ad un'altra persona in caso di impossibilità a partire;
- 5) immodificabilità del prezzo nei 20 giorni prima della partenza;
- 6) risolvere il contratto se un elemento fondamentale del pacchetto viene modificato;
- 7) il rimborso ed un risarcimento se il viaggio è annullato dall'operatore turistico prima della partenza;
- 8) ottenere soluzioni alternative senza costi aggiuntivi se una parte dei servizi compresi nel pacchetto non possono essere prestati;
- 9) ricevere assistenza in caso di difficoltà;
- 10) Essere rimpatriati e ricevere il rimborso in caso di fallimento dell'operatore turistico.

La proposta di revisione della direttiva del 1990, che oggi si applica al pacchetto turistico tradizionale inteso come una combinazione di servizi turistici quali il trasporto, l'hotel, l'autonoleggio ecc..., estenderà le tutele previste ai consumatori che acquistano servizi turistici assistiti ossia venduti da una agenzia viaggio o da un operatore online separatamente in transazioni distinte come, ad esempio, quando prenotando un biglietto aereo si è invitato a visitare un altro sito web per prenotare l'hotel o noleggiare un'auto.

Modernizzando la portata della tutela dei viaggiatori che acquistano combinazioni di servizi turistici per uno stesso viaggio o una stessa vacanza si garantirà a 120 milioni di viaggiatori di ottenere una adeguata informazione sui servizi che stanno acquistando e rimedi più chiari nel caso sopraggiungano problemi. Al contempo, mirando a ridurre la frammentazione giuridica, la proposta si propone di ridurre al minimo gli ostacoli agli scambi transfrontalieri diminuendo così i costi di conformità normativa per i professionisti. Il Consiglio dell'Unione europea sostiene infatti che "la stragrande maggioranza degli operatori turistici e delle agenzie di viaggi dell'UE beneficerà della riforma, grazie alla burocrazia ridotta e all'eliminazione degli ostacoli alle operazioni transfrontaliere".

Il raggiungimento di un accordo generale consentirà ora di avviare i negoziati con il Parlamento europeo al fine di concludere la riforma appena possibile.



[Invia una richiesta](#)



[Cancellati](#)

Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia

Roma - Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 (+39) 06 44238090 email: info@ecc-netitalia.it

Bolzano - Via Brennero, 3 - 39100 (+39) 0471 980930 email: bolzano@ecc-net.it

