

23 marzo 2026

**ITALIA**

## **Antitrust sanziona per 4 mln TrustPilot**

La piattaforma di recensioni online ha fornito informazioni sulle valutazioni dei consumatori che non risultano sempre rappresentative delle effettive esperienze dei clienti. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha irrogato una sanzione di 4 milioni di euro alle società Trustpilot Group Plc, Trustpilot A/S e Trustpilot S.r.l. per pratica commerciale scorretta.

Dall'istruttoria è emerso che le società non hanno effettuato controlli adeguati a garantire la genuinità delle recensioni pubblicate sulla propria piattaforma, anche nell'ipotesi in cui queste siano state indicate da Trustpilot come verificate.

Gli accertamenti hanno anche evidenziato come i servizi di raccolta recensioni offerti dalla piattaforma - promossi come strumenti per ridurre il rischio di contenuti falsi o fuorvianti e per assicurare una maggiore integrità del sistema - consentano in realtà alle imprese di selezionare i consumatori cui inviare l'invito a recensire, incidendo così sulla rappresentatività complessiva delle valutazioni pubblicate.

L'Autorità ha inoltre accertato che Trustpilot non ha reso accessibili in modo adeguato ai consumatori informazioni rilevanti sul funzionamento della piattaforma, sull'utilizzo di servizi a pagamento da parte delle imprese presenti sulla piattaforma e su ulteriori elementi utili per la scelta dei consumatori.

Queste condotte - attuate anche ricorrendo a tecniche di progettazione dell'interfaccia tipiche dei cosiddetti dark pattern - integrano nel complesso una pratica che presenta profili di ingannevolezza, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 23, comma 1, lettera bb-ter) del Codice del consumo.

(agenzia Dire)