

# Tribunale civile di Roma

SEZIONE DIRITTI DELLA PERSONA E IMMIGRAZIONE

r.g. 17278 /2020

Il giudice designato, a scioglimento della riserva assunta nel procedimento d'urgenza introdotto da S.p.a. nei confronti di Google Ireland Ltd., lette le note autorizzate, depositate rispettivamente il 7 ed il 14 settembre 2020, osserva quanto segue:

Con ricorso ex art. 700 c.p.c. del 1.4.2020, la S.p.a. ha convenuto in giudizio Google Ireland Limited, lamentando la presenza sulla piattaforma informatica "Google My Business" -noto portale finalizzato alla promozione delle attività commerciali- di talune recensioni di natura diffamatoria rilasciate da numerosi utenti, aventi ad oggetto rilievi critici sulle prestazioni fornite dalla struttura e sulla professionalità del personale ivi impiegato.

spa denuncia la falsità e l'intento apertamente denigratorio delle segnalate recensioni, affermandone l'attitudine ad ingannare il potenziale consumatore, con conseguente pregiudizio per l'immagine e la reputazione della struttura sanitaria.

Esponde ancora la ricorrente di avere chiesto al *provider* gestore del servizio la rimozione delle recensioni ritenute lesive, ottenendo l'eliminazione di alcune sole tra quelle contestate; la richiesta di procedere alla eliminazione anche degli ulteriori commenti è rimasta invece inascoltata; di qui il ricorso giudiziale in via di urgenza, nel quale la ricorrente chiede che il Tribunale ordini la rimozione delle ulteriori recensioni in contestazione, memorizzate su piattaforma informatica.

La parte resistente si è costituita, contestando la richiesta nel merito, e chiedendo il rigetto del ricorso. Più precisamente, quest'ultima ha affermato di aver provveduto prima della instaurazione della lite alla rimozione, oltre che delle recezioni di cui alle lettere a), b) e c) del ricorso, anche, in un momento successivo di quelle indicate alle lettere i) e k), e di aver invece mantenuto le altre, ritenendole legittima espressione del diritto di critica; osserva inoltre la parte resistente (ai fini della valutazione del periculum in mora) che quattro recensioni tra quelle in contestazione risultano estremamente risalenti nel tempo.

Successivamente alla celebrazione della prima udienza, come riferiscono le parti nelle rispettive note autorizzate, è stata rimossa una ulteriore recensione (quella individuata nel ricorso con la lettera d).



Residuano oggi pertanto in contestazione 10 recensioni di cui la parte ricorrente invoca in questa sede la rimozione (lettere e), f), g), h), j), l), m), n), o), p) dell'elenco contenuto nel ricorso introduttivo).

Il primo aspetto che merita di essere analizzato, è quello che attiene alla configurabilità di un obbligo di rimozione dei contenuti a carico del c.d. *hosting provider*, apertamente contestato dalla difesa di parte resistente. Occorre premettere che la società convenuta, in quanto soggetto stabilito nello spazio economico europeo (ha infatti sede in Irlanda), risulta direttamente soggetta alle disposizioni del decreto legislativo n. 70/2003. Più nel dettaglio, si ritiene che la società resistente possa essere qualificata, secondo quanto indicato dalla normativa di origine comunitaria, quale “*caching provider*” relativamente alla formazione delle schede di presentazione dell'attività professionale o commerciale che vengono pubblicate per suo tramite, e quale “*hosting provider*” relativamente alle recensioni in esse contenute (rispettivamente artt. 15 e 16 della citata normativa). Ora, secondo i principi generali che discendono dalla normativa di riferimento, non è prospettabile alcun onere di monitoraggio preventivo dei contenuti pubblicati su piattaforma informatica da parte dei gestori della stessa (v. il combinato disposto degli artt. 16, comma 1, lett. b), e 17, commi 1 e 2, lett. a), del D.lgs. n. 70 del 9.04.2003), mentre grava sul gestore del servizio il dovere di effettuare un controllo successivo a seguito di segnalazione di fatto illecito da parte di un destinatario del servizio stesso. I citati articoli, infatti, prevedono rispettivamente *che nella prestazione di un servizio della società dell'informazione, consistente nella memorizzazione di informazioni fornite da un destinatario del servizio, il prestatore non è responsabile delle informazioni memorizzate a richiesta di un destinatario del servizio, a condizione che detto prestatore [...] non sia effettivamente a conoscenza del fatto che l'attività o l'informazione è illecita e, per quanto attiene ad azioni risarcitorie, non sia al corrente di fatti o di circostanze che rendono manifesta l'illiceità dell'attività o dell'informazione e che [...] il prestatore non è assoggettato ad un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni che trasmette o memorizza, né ad un obbligo generale di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite*. Ma anche esaminando la fattispecie sulla base del diritto interno, in tema di responsabilità aquiliana, va considerato non vi è alcun rapporto negoziale tra l'autore dello scritto e l'*hosting provider* e che l'enorme quantità di dati usualmente immessi dagli utenti dei servizi pubblicizzati presupporrebbe in capo all'odierna resistente una forma di responsabilità oggettiva che, allo stato, non trova riscontro in alcuna norma.

Dunque al momento della conoscenza, per diffida o c.d. segnalazione, del potenziale contenuto illecito di una pagina, il prestatore del servizio si vede certamente onerato di un obbligo



di attivazione ma, allo stesso tempo, è rimessa alla sua disamina, quindi alla sua responsabilità, la valutazione circa i parametri previsti nelle condizioni di utilizzo della piattaforma *online*. D'altronde, configurare in capo al prestatore del servizio di *hosting* un immediato obbligo di rimozione del contenuto sulla sola base di una diffida comporterebbe una violazione di prerogative costituzionali quantomeno commisurabili a quelle di cui si denuncia la lesione. In altre parole a seguito di segnalazioni o diffide sorge indubbiamente a carico del soggetto ospitante un obbligo immediato di valutazione dei contenuti denunciati, mentre un obbligo di rimozione, indipendente quindi da un intervento giudiziale, può ritenersi sussistente solo ove trapeli una manifesta ed evidente illiceità degli stessi contenuti. In caso contrario, l'obbligo di intervento in capo al *provider*, così come configurato *ex art. 16* del richiamato decreto legislativo, non può che ritenersi legato ad un provvedimento giudiziale che accerti l'illiceità del contenuto.

Ciò premesso, deve evidenziarsi in punto di diritto che la cautela invocata con il ricorso *ex art. 700 c.p.c.* va valutata sotto il profilo di una possibile sussistenza di un danno imminente ed irreparabile che deriva dalla condotta della controparte. Il perimetro di intervento del giudice della cautela è circoscritto dunque all'adozione di misure urgenti per la cessazione di una condotta suscettibile di tradursi in un danno pressoché irreversibile e/o non efficacemente riparabile.

Sotto questo profilo, è necessario confrontarsi con il dato (segnalato da parte resistente) che alcune delle recensioni elencate dalla parte ricorrente risultino pubblicate almeno due anni fa; la circostanza emerge dal documento 2 di Google, consistente nella riproduzione -fissata alla data del 20 luglio 2020- della pagina delle recensioni postate sulla scheda della la produzione non viene infatti contestata dalla ricorrente quanto a conformità alla scheda e collocazione nel tempo, e dunque può darsi per riconosciuta. Si tratta delle recensioni che seguono (elencate secondo la distinzione in lettere operata nel ricorso):

m) *“Prezzi assurdi, costa più del doppio confronto altre parti (esempio. 6 esami che abbiamo fatto da loro ci hanno chiesto 130€, stessi esami abbiamo chiesto da F mate ci hanno chiesto solamente 35€). Mai più da Mai mai mai”*;

n) *“Ci sono andata dietro suggerimento di amici. Non mi e' piaciuto affatto. In ospedale ho trovato un servizio migliore”*;

o) *“Ottenere informazioni al telefono è impossibile. Si aspetta tantissimo e ho trovato difficoltà ad avere spiegazioni sui risultati”*;

p) *“Tanta confusione, poca puntualità, prezzi esagerati”* .

Questi commenti, come anticipato, sono rimasti in rete per due anni; si tratta di un lasso temporale che sarebbe stato presumibilmente idoneo alla conclusione di un'azione di cognizione (quantomeno nelle forme del rito sommario *ex art. 702 bis c.p.c.* di certo esperibile nel caso di



specie); ciò induce a dubitare in radice dell'effettivo interesse di ad un intervento di rimozione urgente; la tolleranza si è infatti protratta per un tempo tendenzialmente non compatibile con il ricorso alla tutela ex art. 700 c.p.c.

Si può aggiungere peraltro, sul piano dei contenuti (e dunque del *fumus boni iuris*) che i quattro commenti in parola risultano espressivi di un pensiero critico rappresentato in forma civile, sono privi di accenti aggressivi, ed appaiono chiaramente al lettore come la rappresentazione di un vissuto soggettivo.

Va ricordato infatti che a fronte di una manifestazione della libertà di pensiero quale la pubblicazione di una recensione su una piattaforma a ciò destinata, il contrapposto diritto alla reputazione (nella specie commerciale) può ritenersi prevalente solo a seguito di un ponderato giudizio di bilanciamento; il diritto di critica, per sua natura (si pensi alla critica cinematografica letteraria o artistica), contempla anche la possibilità di una legittima espressione di aperto dissenso o disfavore, che non deve trasmodare in gratuita invettiva, nella rappresentazione di circostanze artatamente falsate, o nell'uso di toni o termini apertamente irrispettosi e lesivi della dignità; in tal senso è dunque possibile che le opinioni veicolate "on-line" (cd. *feedback* degli utenti) in modo non pertinente e/o non contenute, integrino ipotesi di diffamazione. Ai fini del giudizio di bilanciamento di cui si è detto, si deve comunque tener conto del complessivo contesto dialettico in cui si realizza la condotta e verificare se i toni utilizzati dall'agente, pur aspri e forti, non siano gravemente infamanti e gratuiti bensì siano, invece, comunque pertinenti al tema in discussione (Cass. Sez. V n.4853/2016). Inoltre, il fatto che un soggetto comune pubblichi un post su un dato portale, non basta *ex se* per ipotizzare a suo carico i medesimi oneri informativi di un giornalista professionista, preso atto della profonda diversità tra le due figure, per ruolo, funzione, formazione, capacità espressive, spazio divulgativo e relativo contesto. (Cass. Sez. V n.3148/2019).

Dunque "il diritto di critica si concretizza in un giudizio valutativo che postula l'esistenza del fatto assunto ad oggetto del discorso critico ed una forma espositiva non ingiustificatamente sovrabbondante rispetto al concetto da esprimere, e conseguentemente esclude la punibilità di coloriture ed iperboli, toni aspri o polemici, linguaggio figurato o gergale, purché tali modalità espressive siano proporzionate e funzionali all'opinione o alla protesta, in considerazione degli interessi e dei valori che si ritengono compromessi." (Cass. Sez. V n. 36045/2014).

Sulla scorta di tali linee guida si può passare all'esame concreto delle recensioni. Come si è già anticipato, i commenti di cui alle lettere m,n,o,p, oltre a risalire ad epoca incompatibile con il ricorso alla tutela d'urgenza, contengono valutazioni legittime, nella sostanza e nella forma. Altrettanto può affermarsi per le recensioni di seguito indicate (sempre seguendo la distinzione per lettere contenuta nel ricorso):

- e) "Medici e segretarie del terzo piano impreparati, burini e spocchiosi";
- g) "Esperienza negativa al massimo, ho fatto le analisi in questo centro e ho avuto problemi con i medici dei prelievi";
- h) "Medici da evitare e gestito da incapaci";
- j) "L'approccio con questa struttura è stato tremendo, tempi biblici per l'attesa della prenotazione e poca professionalità da parte del personale che definire scortese è riduttivo";
- l) "Scandalosi".

In questi commenti vi sono espressioni anche sferzanti, ma mai volgari o gratuitamente insultanti, e -come già detto per i quattro post esaminati in precedenza- rappresentative di una



sensibilità individuale con riferimento alla percezione dei comportamenti tenuti dal personale della struttura e della relativa efficienza, che non vi è motivo di censurare.

Va infatti considerato che tali espressioni si riferiscono ad attività svolte in un pubblico esercizio e che il diritto di critica che si esercita nei confronti di un servizio offerto indiscriminatamente al pubblico, come è stato affermato in giurisprudenza, “dilata i suoi confini”, si espande. E ciò perché colui che intraprende un’attività commerciale accetta implicitamente il rischio che la clientela non sia soddisfatta dei suoi servizi e che su di essa esprima, quindi, giudizi poco lusinghieri; i clienti, in quanto utenti comuni e non giornalisti professionisti o tecnici esperti del settore (ovvero figure dotate di specifica autorevolezza), possono perciò legittimamente esprimersi senza il rigore tecnico ed espositivo che a questi ultimi è invece richiesto.

L’elemento discriminante allora deve essere individuato nell’aderenza della critica, seppur polemica, a un fatto reale, dovendosi ritenere la stessa una sollecitazione, da parte dello scrivente, al ripristino di un comportamento considerato corretto. Nel caso concreto, l’utilizzo di espressioni “aspre” deve ritenersi contenute ai fini della ricorrenza dell’esimente del diritto di critica, considerato che, le stesse, alla luce del contesto in cui si sono sviluppate, si appuntano sulla professionalità dei medici della struttura, sulla scortesia degli operatori ivi impiegati, sulle tempistiche relative alle prenotazioni, senza di contro integrare alcuna diretta critica alla sfera privata di singoli professionisti.

Di pari avviso, recentemente la Suprema Corte con sentenza n. 3148/2019 ha ritenuto “rientrante nel diritto di critica il post pubblicato su un social network con il quale si denunciano i prezzi esosi di un locale, accusando anche di “truffare” sul peso dei cibi”. - Secondo l’impostazione della Corte- “è vero che l’esercizio del diritto di critica trova un limite immanente nel rispetto della dignità altrui, non potendo lo stesso costituire mera occasione per gratuiti attacchi alla persona ed arbitrarie aggressioni al suo patrimonio morale, tuttavia, in tale ottica non è consentito al giudice di merito sintetizzare un discorso, assegnandogli il significato di un attacco alla persona (“truffatore”) che lo stesso non ha, visto che nel post viene criticata l’attività di un esercizio commerciale e non l’etica del privato, in quanto uomo che la gestisce”.

Discorso a parte deve essere svolto con riferimento al posto di cui alla lettera f) a firma di tale Carlo *“Sporta querela in quanto minacciati a seguito di una lecita richiesta di spiegazioni su un loro medico che molesta le pazienti. Abbiamo scritto il tutto alle redazioni di nostra competenza. Le loro risposte copia-incolla dove affermano di denunciare tutti coloro che scrivono la verità è a dir poco IMBARAZZANTE. Confermo, insieme a tutti gli altri utenti che*



*hanno dichiarato di aver subito le stesse minacce, che anche noi siamo stati vittime delle loro comunicazioni intimidatorie che, ovviamente, ci fanno solo ridere visto il nostro mestiere. Consiglio vivamente a costoro di studiare prima di minacciare querele perché la diffamazione va dimostrato e qui di dimostrabile ci sono solo gli illeciti immorali dei loro medici con tanto di prove salvate e l'intenzione della struttura a difendere i responsabili! Vergognatevi tutti”*; si tratta in questo caso di un commento che contiene la formulazione di una precisa accusa, di rilievo anche penale: si veicola infatti ai lettori la notizia che nella struttura operi un medico aduso a molestare sessualmente le pazienti, e che a fronte della segnalazione di tali gravi episodi, la struttura reagisca minacciando querele in luogo di svolgere accertamenti. Sono dunque rappresentati non semplici giudizi negativi, impressioni soggettive o sentimenti di disagio, ma fatti specifici di notevole gravità sul piano etico e giuridico. Dunque a fronte della vibrata contestazione della parte ricorrente, che nega decisamente la verità del fatto, e nella impossibilità di dare consistenza alle accuse formulate, si ripete, di notevole gravità rispetto all'immagine della struttura, si ritiene fosse doveroso procedere alla rimozione del post.

In ragione della reciproca parziale soccombenza, le spese di lite possono compensarsi.

**p.q.m.**

Definitivamente pronunciando,

- Ordina a Google di rimuovere la recensione a firma Carlo \_\_\_\_\_ elencata nel ricorso introduttivo alla lettera f).
- Rigetta la domanda con riferimento alle recensioni indicate con le lettere m), n), o), p), e), g), h), j), l);
- Dichiarata cessata la materia del contendere con riferimento alle rimanenti recensioni menzionate nel ricorso;
- Compensa tra le parti le spese di lite.

Così deciso in Roma, in data 21/09/2020

IL GIUDICE  
*Cecilia Pratesi*

