L’avvocato risponde: come reagire alle diffamazioni su TripAdvisor?

trip-evid-40a8e93f

Buonasera Avv. Calabrese,

*mi chiamo Angelo Ronca e sono il titolare di una attività di ristorazione purtroppo presente su TripAdvisor. Questa sera controllando il profilo del locale (in quanto alcuni clienti di passaggio mi avevano espresso la volontà di recensire positivamente la loro*Gambrinus *esperienza da noi) constato che su TripAdvisor la mia attività è definitivamente chiusa (ovviamente no). A questo punto le chiedo se questa cosa è perseguibile in quanto, oltre al possibile danno di immagine con i clienti locali, c’è anche quello con i passanti e turisti specialmente in questo periodo. Allego la pagina web salvata ed uno screen shot della stessa. In attesa di una sua risposta Ringrazio anticipatamente e porgo cordiali saluti.*
Angelo Ronca
Amministratore Planet Service srl

La risposta dell’avvocato
Egregio lettore, La ringrazio del quesito, poiché ci permette di affrontare un argomento di grande attualità e al centro di numerosi dibattiti. Come è noto, infatti, è sempre più diffusa la tendenza dei consumatori a consultare l’opinione degli utenti in rete prima di procedere all’acquisto di un bene, di un servizio o ad una prenotazione, tramite un’ampia scelta di siti a questo dedicati. Il più famoso tra questi siti è sicuramente TripAdvisor, attraverso il quale è possibile esprimere la propria valutazione sulla reputation di un hotel, di un Bed&Breakfast, di un ristorante o di un qualsiasi altro locale. Scrivere una recensione su TripAdvisor è semplice e di questo ne è data conferma dalla media delle recensioni e opinioni postate sul sito che è di oltre 100 al minuto. Non importa che la recensione sia vera, è sufficiente che sia verosimile, ed è per questo che spesso ci si trova di fronte a recensioni che non trovano un riscontro nella realtà. Per far fronte a tale problematica, esiste, da più di un decennio, un sistema di monitoraggio delle recensioni che, mediante l’utilizzo di strumenti automatici e algoritmi

sofisticati, è in grado di identificare se il recensore si sia comportato correttamente, al fine di individuare potenziali frodi. Tuttavia, il rischio di informazioni false sul web non solo persiste, ma è addirittura in aumento, anche a fronte del fatto che vi sono società disposte, da un lato, a pubblicare recensioni positive per il committente, e, dall'altro, recensioni negative per le aziende concorrenti, ricevendo ovviamente in cambio un adeguato compenso economico. In questo scenario, si è inserito l'avviamento di un procedimento per pratica commerciale scorretta nei confronti di TripAdvisor da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, la quale ha avviato tale procedimento per le numerose segnalazioni pervenute da parte di consumatori, di proprietari di strutture turistiche e dell'Associazione Unione Nazionale Consumatori.

Alla luce di quanto descritto e soprattutto alla luce di tale ultimo episodio, sarebbe auspicabile l'adozione di correttivi al sistema, affinché non venga compromessa quella oggettività necessaria da parte di chi offre questo servizio. Si comprende, allora, da quanto sopra premesso, quale sia il rischio legato alla pubblicazione di giudizi diffamatori, ossia non solo quello di danneggiare gravemente l'immagine del soggetto a cui tali giudizi sono rivolti, ma anche quello di influenzare negativamente le scelte dei concorrenza sleale sia una pubblicità ingannevole verso la clientela, proprio come nel Suo caso. Affermare che la Sua attività di ristorazione sia definitivamente chiusa, infatti, provoca inevitabilmente uno sviamento della clientela presso altre strutture con conseguente lesione della Sua immagine. gli strumenti giuridici a disposizione Vediamo, quindi, di analizzare gli strumenti giuridici posti a tutela del diritto all'immagine, laddove false informazioni siano inserite in internet. Le condizioni di utilizzo di TripAdvisor prevedono espressamente che non viene fornita alcuna garanzia sull'idoneità del contenuto del sito, o di qualunque parte di esso, ad un qualsiasi scopo. Infatti "nè TripAdvisor, nè i soggetti che forniscono informazioni e materiale da pubblicare nel sito saranno responsabili, a titolo contrattuale o a titolo extracontrattuale, per perdite o danni derivanti dall'uso del sito, compresi, senza alcuna limitazione, qualsiasi danno (diretto, indiretto, punitivo o consequenziale) e qualsiasi perdita (di reddito, di profitti, di avviamento, di dati, di contratti, di impiego di denaro), nonché perdite o danni derivanti da interruzione di affari determinate dall'uso o dall'impossibilità di utilizzo ovvero dai risultati dell'uso di questo sito.".

Ciò posto, TripAdvisor dà la facoltà ai proprietari di rispondere ad una recensione e di contestarla attraverso la funzione "gestite le vostre recensioni" presente nel pannello "la mia pagina aziendale". Inoltre, esiste la possibilità per chi, come Lei, è stato danneggiato da affermazioni false, non rilevate dai meccanismi di controllo e ancora presenti in rete, di segnalare e rimuovere i contenuti assertitamente illeciti, mediante una procedura di segnalazione e rimozione (c.d. notice and takedown) del materiale o dell'intero contenuto del sito, compresi i messaggi dell'utente pubblicati,

entro tempi ragionevoli. Secondo il nostro ordinamento, infatti, esiste il diritto di rettifica, fondato sul disposto dell'art. 2058 c.c., che, in questo caso, trova il suo fondamento nell'impossibilità per il soggetto, leso da una determinata notizia - diffusa attraverso uno dei tradizionali mezzi di comunicazione - , di accedere direttamente allo strumento informativo per ripristinare la verità dei fatti. Il provider, dunque, nel momento in cui sia stato messo a conoscenza del messaggio lesivo da parte del presunto diffamato, è tenuto a provvedere alla cancellazione dal proprio server del messaggio ritenuto diffamatorio.

NdR *A dimostrazione di quanto argomentato dall'Avvocato Calabrese, al momento in cui scriviamo, l'affermazione secondo cui la Birreria Gambrinus sarebbe chiusa è stata eliminata dalle pagine di TripAdvisor.*

L'avvocato Cinzia Calabrese si mette a disposizione per rispondere alle domande inoltrate alla mail cinzia.calabrese@cinlex.it, che verranno pubblicate sui prossimi numeri del mensile. Chi volesse inviare le domande autorizza la rivista Mixer a pubblicare i suoi riferimenti, quali nome, cognome e indirizzo di posta elettronica. Avv Cinzia Calabrese - Tel. 02/45472838 - Fax 02/45472588