



LA LEGGE PER TUTTI
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Recensioni negative: come difendersi

Autore: Redazione | 29/07/2019



Recensioni false o negative: quando è diffamazione e si può sporgere querela. Come tutelarsi dai commenti offensivi?

Il web è uno strumento indispensabile per farsi conoscere ma può essere anche molto rischioso. Proporsi a un pubblico vasto comporta la possibilità - anzi la

certezza - di entrare in contatto anche con chi disprezzi gli altrui servizi e li critichi. C'è un detto: fa più rumore un albero che cade piuttosto che cento che crescono. Passare dalla critica al "venticello della calunnia" è facilissimo, specie perché molte persone usano la tastiera del pc più come sfogo personale che come metodo di comunicazione. Per chi esercita un'attività economica, anche solo un paio di commenti negativi possono voler dire la chiusura. Ecco perché in molti ricorrono a servizi esterni per ottenere recensioni positive a pagamento ma evidentemente false (attività vietata tuttavia tanto dalle piattaforme online quanto dall'antitrust).

Come tutelarsi dalle recensioni negative? Se un cliente dovesse essere scontento del servizio ricevuto e lo sbandierasse ai quattro venti, con un commento pubblicato su TripAdvisor, Booking o su Google, cosa potrebbe fare il gestore per farlo togliere?

Prima di chiedersi **come cancellare le recensioni negative** sarebbe però opportuno domandarsi quando tali recensioni sono illegali ed esorbitano dalla libertà di parola e di manifestazione del pensiero garantiti dalla nostra Costituzione. Non certo per tutelare l'attività commerciale altrui si deve mettere il bavaglio al consumatore. Tanto più che esprimere il proprio giudizio personale, per quanto soggettivo e negativo possa essere nei confronti di un'altra persona, è del tutto legittimo, sia che lo si faccia tramite "passaparola", che con un commento sui social network che tramite una piattaforma dedicata alla ricerca e alle recensioni delle attività turistiche. Approfondita questa tematica potremo infine stabilire **come tutelarsi dalle recensioni negative**.

Quando la querela per una recensione negativa?

Il diritto di critica è garantito dall'articolo 19 della Costituzione.

La critica è per sua natura soggettiva. È normale quindi attendersi una valutazione personale diversa da quella che ci si può aspettare, anche facendo di tutto per soddisfare il cliente. Se un piatto di pasta non piace, se si ritiene un letto scomodo o un panorama non tanto bello come viene pubblicizzato è lecito esprimerlo liberamente.

La critica non perché è negativa può essere considerata diffamazione. La

diffamazione è tutt'altra cosa: essa richiede una **notizia non vera** o manifestata in modo non sereno e obiettivo, travalicando il fatto in sé pur di offendere la persona o l'attività altrui. Affermare che un ristorante è «una grande truffa» costituisce diffamazione; è invece una normale critica, consentita dalla legge, dire che non si è mangiato bene, che il pesce era cucinato male e che il servizio lasciava a desiderare (indicando puntualmente i disservizi come, ad esempio, il ritardo, la confusione nelle ordinazioni, ecc.).

Dopo una vacanza in un hotel, Mariano scrive su TripAdvisor che tutto il personale della struttura è maleducato. In verità Mariano si riferisce a un paio di situazioni in cui dei camerieri non sono riusciti a risolvere i suoi problemi in stanza. Se Mariano si fosse limitato a dire che il personale è “poco disponibile” alle richieste degli ospiti avrebbe evitato una querela per diffamazione.

Leggi anche [La recensione negativa su internet non è diffamazione.](#)

La recensione negativa non deve essere la scusa per **offendere una persona** o la sua moralità; essa deve rivolgersi sempre a fatti specifici anche se con toni pungenti e sprezzanti. L'importante è non travalicare mai questi due limiti:

- la **verità del fatto criticato**: non si può accusare qualcuno di qualcosa che non ha mai fatto o esagerando il racconto;
- la **continenza verbale**: ossia l'utilizzo di una forma espressiva pacata, moderata, non inutilmente aggressiva o infamante.

Chi va oltre i confini della critica può essere **querelato** per **diffamazione** e, nel caso di utilizzo del web, scatta l'aggravante del mezzo di pubblicità previsto dal Codice penale.

Di certo non si può pretendere che le opinioni personali siano sempre oggettive. A volte contano le particolari condizioni soggettive di chi scrive la recensione. Ad esempio, un ristorante può essere caro per una persona tirchia o con poche disponibilità economiche e normale invece per un altro. Ciò però non toglie che non si possa vietare di esprimere il proprio giudizio personale.

L'autore della recensione che voglia evitare rischi o inutili querele potrà avvalersi di espressioni come «a mio modesto avviso», «a mio giudizio», «secondo il mio modo di vedere», ecc.

Maggiori dettagli nell'articolo [Recensione negativa di ristoranti e hotel: rischi.](#)

Come tutelarsi dalle recensioni negative: le opzioni

Una volta appurato che la recensione negativa è diffamante e quindi costituisce reato, si può agire in tre diverse sedi per tutelarsi.

La prima è la sede **penale**: si può denunciare l'autore del commento per **diffamazione aggravata**. Bisognerà sporgere querela alla polizia postale che provvederà a individuare il responsabile chiedendo maggiori dettagli al titolare della piattaforma. Non sempre però è facile rintracciare il colpevole, cosa che pone la vittima dinanzi all'amara consolazione di dover quantomeno rivolgersi al sito per chiedere l'oscuramento del commento. A tal fine dovrebbe essere sufficiente inviare una copia della querela.

Una seconda via è quella **civile** (che può anche essere successiva all'azione penale), rivolta a ottenere il **risarcimento del danno** (sia di tipo patrimoniale, per i clienti persi, che di tipo morale, per la reputazione rovinata) dall'autore del commento. Non potendosi quantificare con esattezza il pregiudizio economico, si può chiedere un indennizzo calcolato "in via equitativa" (ossia secondo quanto appare giusto al giudice).

Prima del giudizio però bisogna avviare il tentativo di mediazione obbligatoria, imposto dalla legge per tutte le cause di risarcimento derivanti da diffamazione per mezzo stampa o altro mezzo di pubblicità.

Sia in sede civile che penale si può chiedere al giudice di ordinare la **rimozione del commento negativo**. Questa diventa l'unica strada percorribile quando è difficile individuare l'autore del commento, nascosto dietro appellativi di fantasia e pseudonimi.

La terza via per difendersi dalle recensioni negative è di tipo **amministrativo**: ci si può rivolgere all'**Agcom** con un apposito ricorso in cui si chiede l'emissione di un ordine di oscuramento del commento da inviare al titolare della piattaforma. Per ricorrere al Garante bisogna aver già diffidato il titolare del sito con una Pec o una raccomandata a.r. e non aver ancora esperito un'azione giudiziale.

La responsabilità del sito o della piattaforma

La direttiva comunitaria sul commercio elettronico stabilisce l'assenza di responsabilità dell'intermediario per gli illeciti commessi dai terzi attraverso la propria piattaforma a condizione però che non abbia esercitato su di essi un controllo (ad esempio non abbia predisposto un sistema di filtro e di approvazione dei post). Quindi non si può chiamare in causa, almeno in via diretta, il titolare dello spazio web se prima non gli si invia una comunicazione con cui gli si segnala il contenuto negativo e gli si chiede la cancellazione.

In ogni caso, dinanzi alla diffida della vittima della recensione negativa, il gestore della piattaforma ha l'obbligo di attivarsi per **cancellare il testo** pregiudizievole per l'altrui reputazione. In questo senso dovrà farsi lui stesso da primo garante del diritto dei terzi e valutare, proprio come farebbe un giudice, se la recensione negativa costituisce una diffamazione aggravata.

Come ottenere la cancellazione del commento negativo

Abbiamo visto come tutelarsi dai commenti negativi e come chiedere il risarcimento del danno o la punizione del colpevole. Ma, materialmente, come fare a eliminare la recensione? La prima via è quella di scrivere al sito per intimargli **la rimozione della recensione offensiva**. In secondo luogo si può alternativamente o ricorrere al **Garante delle comunicazioni** (Agcom), con ricorso online, oppure al tribunale civile per promuovere un ricorso in via d'urgenza per la rimozione su ordine del giudice (cosiddetto ricorso ex articolo 700 del Codice di procedura civile).