

RESPONSABILITÀ CIVILE E PREVIDENZA

rivista mensile di dottrina,
giurisprudenza e legislazione

diretta da
Giovanni Iudica - Ugo Carnevali

| estratto

Sulla diffamazione commessa tramite motore di ricerca

di Sabrina Peron



GIUFFRÈ EDITORE

| 117 SUSSISTE LA DIFFAMAZIONE OPERATA IN VIA AUTOMATICA DAL MOTORE DI RICERCA

TRIB. MILANO, 24 MARZO 2011 (ORD.) - PRES. BICHI - REL. PADOVA

Dritti della personalità - Internet - Motore ricerca - Associazione di parole - Diffamazione - Sussistenza.

(COST. ART. 2; C.P. ART. 595; C.C. ART. 2043)

Deve considerarsi diffamatoria la semplice associazione al nome di una persona con le parole «truffa» e «truffatore», operata dal motore di ricerca attraverso il servizio web search denominato Suggest/Autocomplete. Difatti, l'utente che legge tale abbinamento è indotto immediatamente a dubitare dell'integrità morale del soggetto il cui nome appare associato a tali parole ed a sospettare una condotta non lecita da parte dello stesso. Né appare idonea a svuotare l'abbinamento in oggetto del ritenuto contenuto lesivo, la circostanza che i risultati di ricerca correlati ai due suggerimenti di ricerca di cui si tratta — una volta attivata la ricerca stessa — siano obiettivamente del tutto privi di contenuti offensivi. Il software che consente l'accesso al servizio «Suggest/Autocomplete» costituisce unicamente un'agevolazione offerta da Google ai suoi utenti, la cui eventuale modifica e/o eliminazione non comprimerebbe in alcun modo la libertà degli stessi di accedere alle ricerche offerte dal motore di ricerca Google — alla stessa maniera di quanto accade per gli altri motori di ricerca. Per tale ragione è il risultato improprio ottenuto con l'applicazione di detto sistema a determinare la responsabilità di chi dello stesso si avvale — irrilevante essendo, in tale prospettiva, l'assenza di ogni intenzionalità lesiva nel provider che lo utilizza. La ritenuta valenza diffamatoria dell'associazione di parole che riguarda il reclamato è innegabilmente di per sé foriera di danni al suo onore, alla sua persona ed alla sua professionalità. La potenzialità lesiva della condotta addebitata alla reclamante — suscettibile, per la sua peculiare natura e per le modalità con cui viene realizzata, di ingravescenza con il passare del tempo stante la notoria frequenza e diffusione dell'impiego del motore di ricerca Google — giustifica il legittimo accoglimento, da parte del giudice di prime cure, del ricorso in via d'urgenza pure sotto il profilo del periculum in mora; anche in considerazione della difficoltà obiettiva di provare e quindi liquidare il danno nella sua effettiva consistenza, avuto riguardo altresì alla circostanza che il reclamato utilizza il web per la propria attività professionale.

[Non vi sono precedenti in termini]

FATTO E DIRITTO. - Il sig. A.B. ha proposto ricorso in via d'urgenza esponendo:

1) di essere un imprenditore del settore finanziario che si occupa, tra l'altro, di organizzare corsi formativi in materia finanziaria e di pubblicizzare la maggior parte delle sue attività tramite la rete internet;

2) di avere verificato che — utilizzando come motore di ricerca Google — non appena veniva digitato il nome B. o A.B. tramite il servizio «suggest search» («ricerche correlate») il sito web suggeriva di includere nella ricerca anche le parole «truffa» o «truffatore».

Ritenendo il ricorrente che l'abbinamento al proprio nome di tali parole costituisca un suggerimento non solo falso, ma anche diffamatorio e dunque lesivo del suo onore, della sua immagine e della sua reputazione sia personale che professionale, ha chiesto al Tribunale di ordinare

alla società resistente Google Inc. la rimozione dal proprio *software* «*suggest*» dell'associazione tra il proprio nome A.B. e le parole «*truffa*» e «*truffatore*», con fissazione di un risarcimento per ogni giorno di ritardo nell'adempimento dell'ordine del giudice.

Il ricorrente evidenzia che «*Google suggest search*» (pag. 4 del ricorso) «*rappresenta un servizio che, ricorrendo ad algoritmi matematici che operano in modo automatico, suggerisce all'utente termini o frasi da ricercare relativamente alle parole chiave inserite da quest'ultimo. In particolare, non appena viene digitata la prima parte del nome, come nel nostro caso «B. t» o «B. tr» (uno degli aspetti maggiormente presenti nei corsi e nelle pubblicazioni del ricorrente è l'attività di «trading»), il software automatico apre una tendina sulla barra di digitazione che suggerisce di includere nella ricerca termini come «truffa» o «truffatore», ritenendo che si tratti dei risultati delle ricerche che hanno avuto la maggiore popolarità tra gli utenti*». Ciò accade anche solo digitando il nome del ricorrente.

A tale proposito quest'ultimo evidenzia come nel caso di specie le informazioni di cui si discute non siano quelle direttamente memorizzate sul *server*, bensì siano frutto dell'intervento su di esse operato da un *software* creato appositamente da Google per facilitare la ricerca da parte degli utenti.

Lamenta il sig. B. non già la mancata adozione ad opera di Google di filtri preventivi — da inserire nel *software* — idonei ad impedire il verificarsi di abbinamenti di parole o comunque di suggerimenti inappropriati e lesivi dei diritti della persona costituzionalmente garantiti, ma il fatto che la resistente non abbia comunque provveduto *ex post* ad intervenire sul sistema per eliminare l'abbinamento censurato.

Perciò — in linea di diritto — il ricorrente riconduce la responsabilità di Google per tale condotta, al principio generale ricavabile dalla Direttiva europea 2001/31 e dagli artt. 15 e 16 del d.lgs. n. 70/2003 in virtù dei quali l'«*host provider non è considerato responsabile delle informazioni fornite solo ed esclusivamente se dimostra: a) di non essere stato effettivamente a conoscenza dell'illiceità delle informazioni fornite; b) di aver provveduto tempestivamente alla rimozione di tali informazioni non appena ne sia venuto a conoscenza*». Google invece ha omesso l'intervento doverosamente correttivo, nonostante l'espressa e specifica segnalazione inviata dal legale del B. in relazione all'abbinamento diffamatorio in oggetto. In ogni caso il ricorrente invoca la responsabilità extracontrattuale di controparte ai sensi dell'art. 2043 c.c., avendo avuto Google «*l'obbligo giuridico di adoperarsi con tutti gli strumenti possibili al fine di far cessare la condotta diffamatoria*» (pag. 9 del ricorso).

In prime cure la resistente ha contestato la fondatezza del ricorso evidenziando come essa «*si limita a fornire una piattaforma di hosting, di per sé "neutra" e che può essere potenzialmente lesiva solo in virtù dei contenuti eventualmente illeciti immessi da terzi*» e dunque non addebitabili alla resistente. Infatti tramite la funzionalità (servizio) di *Google Web Search* denominata *Suggest/Autocomplete* il motore di ricerca è costituito da un *software*, creato da Google, che opera secondo un algoritmo matematico che procede su basi puramente statistiche ed automatiche, diffusamente descritte alle pagg. da 5 a 11 della memoria di costituzione della resistente. Google perciò non compie alcuna «*condivisione*» dei contenuti delle pagine *web* (il cui contenuto è e resta nella responsabilità dei terzi utenti), «*né vi è alcun preventivo intervento "umano" di Google atto a impedire, modificare e/o alterare i risultati della ricerca*», essendo quest'ultima frutto — come detto — di un sistema assolutamente automatico e fondato su dati statistici.

La resistente afferma comunque l'assenza di ogni sua responsabilità, non ricorrendo nella specie alcuna delle ipotesi previste nell'art. 16 del d.lgs. n. 70/2003. A tale proposito essa — richiamando anche giurisprudenza sul punto — sottolinea come in ogni caso in questa sede potrebbe trovare applicazione esclusivamente l'ipotesi di cui alla lettera *b)* dell'art. 16 del d.lgs. n. 70/2003, ma nessun ordine dell'autorità risulta essere stato adottato nei suoi confronti. Dunque nessuna inerzia o inadempimento le sarebbero addebitabili.

Con ordinanza resa in data 21-25 gennaio 2011 e comunicata a Google il successivo 7 febbraio 2011 il giudice ha accolto il ricorso cautelare ordinando a Google di provvedere alla rimozione dal proprio *software Suggest/Autocomplete* dell'associazione tra il nome del ricorrente e le parole

«truffa» e «truffatore», fissando una somma per ogni giorno di ritardo nell'ottemperanza all'ordine così impartito.

Nell'ordinanza il giudice di prime cure ha ritenuto che la semplice associazione — creata dal *software* che gestisce il servizio *Google Suggest/Autocomplete* — tra il nome del ricorrente e le parole «truffa» e «truffatore» presenti di per sé caratteri diffamatori in quanto lesivi dell'onore e della reputazione della persona nominata; ingenerando nell'utente il sospetto di attività non lecite da parte del B. ed inducendolo quindi a non proseguire la ricerca. Irrilevante è stata perciò ritenuta dal giudice di prime cure la circostanza che — una volta accettato il suggerimento offerto dal sistema — non appaiano documenti dal contenuto offensivo per il ricorrente.

Quanto al profilo del *periculum in mora*, si legge nell'ordinanza che esso consegue dalla circostanza (non contestata) che il B. utilizza prevalentemente la rete internet per pubblicizzare la propria attività.

Avverso tale provvedimento Google ha proposto reclamo deducendo:

1) l'errata interpretazione, da parte del primo giudice, del funzionamento di *Google Autocomplete*;

2) l'errata e insufficiente motivazione dell'ordinanza in ordine alla responsabilità di Google come *Internet Service Provider*;

3) l'errata e insufficiente motivazione dell'ordinanza in merito al pregiudizio subito dal ricorrente e alla natura diffamatoria dell'associazione di termini.

Parte resistente ha chiesto la conferma dell'ordinanza impugnata in parte riproponendo ed in parte richiamando sostanzialmente le argomentazioni già svolte in prime cure ed in particolare evidenziando come il contenuto dei suggerimenti di ricerca viene presentato da Google come «*propri suggerimenti di ricerca*» e dunque non già «*fotografia inalterata di ciò che accade in rete*» (pag. 4 della memoria di costituzione in sede di reclamo).

Passando quindi all'esame dei diversi profili di censura mossi da Google all'ordinanza reclamata, al punto 1) Google evidenzia come «*le associazioni di parole visualizzate dagli utenti attraverso la funzionalità denominata "Autocomplete" non sono — contrariamente a quanto afferma l'ordinanza — "associazioni create dal software" di Google, bensì sono il risultato delle ricerche più popolari effettuate dagli utenti*».

Ritiene il Collegio che la censura sia infondata. Il procedimento attraverso il quale opera il servizio *Autocomplete* è chiaro e può ritenersi assolutamente pacifico anche per il fatto che sin dal ricorso introduttivo lo stesso ricorrente (come evidenziato in premessa) ha dato atto alla pag. 4 dell'automatismo della ricerca compiuta dal *software* che raccoglie i termini di ricerca immessi dagli utenti nel *web* e provvede a restituirli in ordine di popolarità — mediante un algoritmo matematico. Altrettanto ha detto il giudice nel terzo capoverso della parte motiva del provvedimento. In coerenza con tale passo va inteso quello censurato dal reclamante e contenuto nel sesto capoverso dell'ordinanza, ove l'espressione «*associazioni create dal proprio software*» va inteso appunto come associazioni «*elaborate*» dal *software* attraverso il filtro dei termini di ricerca maggiormente utilizzati dagli utenti (come puntualmente descritto al richiamato terzo capoverso dell'ordinanza).

Quanto al punto 2) la società reclamante lamenta che il primo giudice abbia omesso di motivare adeguatamente l'affermazione di responsabilità a suo carico, senza tenere conto delle diffuse argomentazioni che sul punto Google aveva articolato nella memoria di costituzione in relazione al ruolo ed alle responsabilità assegnate all'*Internet Service Provider* dal d.lgs. n. 70/2003 che ha recepito la Direttiva 2000/31/CE in materia di commercio elettronico. In particolare osserva la reclamante che «*non solo Google ha ampiamente dimostrato in fase cautelare la sua natura di ISP, ma lo stesso ricorrente espressamente riconosce che ai sensi del d.lgs. n. 70/2003 Google è un hosting provider ed in quanto tale non è responsabile dei contenuti immessi in rete da terzi*».

A tale proposito è opportuno inquadrare l'ambito e le modalità secondo le quali opera la società reclamante. Va anzitutto premesso che il termine «*provider*» si riferisce, in genere, ad un'azienda o ad un'organizzazione che fornisce un servizio e, in particolare, il termine può riferirsi

ad un *Internet Service Provider*, che è un fornitore di servizi internet. Google è notoriamente un ISP (Internet Service Provider) vale a dire un *provider* che offre servizi di motore di ricerca. I motori di ricerca sono *data-base* che indicizzano i testi sulla rete e che offrono agli utenti un accesso per la consultazione: sono dunque sostanzialmente una banca dati + un *software*. Per tale ragione i motori di ricerca vengono qualificati come ISP ed operano come intermediari dell'informazione tipici dell'internet, utilizzando vari strumenti per intermediare appunto le informazioni, tra cui a) una piattaforma tecnologica (il che comporta pagine di *web*, *data-base* e *software* necessari al funzionamento della piattaforma); b) *data-base*; e c) *software* (in particolare gli *spiders*). Il complesso di tale sistema consente di pervenire all'esito della ricerca che è una o più pagine *web* con una serie di informazioni organizzate dal meccanismo predisposto dal motore di ricerca.

I motori di seconda generazione come Virgilio, Yahoo, Google, ecc., sono sicuramente anche dati in quanto gestiscono un catalogo manuale e/o automatico delle migliori pagine selezionate dal *web*. Google in particolare è un'enorme banca dati di pagine *web* prelevate dagli *spiders* quasi per intero dal *web* e memorizzate su enormi sistemi di *storage* residenti presso il suo *web-farm*.

Dunque i motori di ricerca sono vere e proprie raccolte di dati, informazioni, opere, consultabili attraverso la digitazione di «parole chiave».

Concludendo, i motori di ricerca organizzano informazioni (sia estratte da *data-base* propri o trovate in rete attraverso *spiders*) che sono offerte, così organizzate, all'utente.

Google è un *host provider*, vale a dire un soggetto che si limita ad offrire ospitalità ad un sito internet — gestito da altri in piena autonomia — sui propri *server*.

Il riferimento normativo per una qualificazione giuridica della posizione dei vari *provider* è dato dagli artt. da 12 a 15 della Direttiva comunitaria 2000/31/CE (recepita dal d.lgs. n. 70/2003) relativa ad aspetti giuridici del commercio elettronico e più in generale dei servizi della società dell'informazione nel mercato interno. Con riferimento all'*host provider* la disciplina normativa citata prevede che colui che presta un servizio consistente nella memorizzazione di informazioni fornite da altro soggetto (*hosting*) non ne è responsabile, a condizione che non sia a conoscenza che l'attività sia illecita o non sia al corrente di fatti o circostanze in base ai quali l'illegalità è apparente o, non appena al corrente di tali fatti, non agisca immediatamente per ritirare le informazioni o per rendere impossibile l'accesso (art. 14). L'art. 15 esclude poi un obbligo di sorveglianza generale a carico dei *provider* o un obbligo di ricerca di fatti illeciti, ma prevede l'obbligo di informare l'autorità pubblica di attività o informazioni presunte illecite e quello di comunicare, su ordine dell'autorità giudiziaria, gli elementi che consentano di identificare l'autore dell'immissione. Dunque va esclusa la sussistenza di un obbligo del *provider* di controllo preventivo dei contenuti memorizzati sul sito internet cui l'*host provider* dà ospitalità.

È quest'ultimo un dato incontestato in causa, proprio perché la censura mossa dal ricorrente sig. B. non inerisce affatto a tale ultimo profilo, così come evidenziato anche nell'ordinanza reclamata.

Ne consegue che non è applicabile alla presente vicenda la normativa contenuta nel d.lgs. n. 70/2003, che inerisce esclusivamente l'attività di memorizzazione di informazioni fornite da altri.

Nella specie oggetto del ricorso non è l'attività di *host provider* di Google, ma l'associazione al nome del ricorrente delle parole «truffa» e «truffatore» — associazione che, pacificamente, è frutto della specifica modalità operativa del «servizio *Suggest/Autocomplete*» che è un *software* messo a punto da Google e di cui quest'ultima si avvale per facilitare la ricerca degli utenti attraverso il suo motore di ricerca.

Esplicita è in proposito l'ordinanza reclamata ove all'evidenza è sfuggito a parte reclamante che al terzo capoverso del provvedimento impugnato il giudice premette e puntualizza in maniera chiara come nella specie «il ricorrente non deduce la responsabilità di Google per le informazioni create ed immesse in rete da terzi». Dunque la censura enunciata al punto 2) del reclamo è fuori luogo. L'ordinanza impugnata afferma infatti la responsabilità di Google in relazione esclusiva-

mente al suggerimento contenuto nel servizio *Google Suggest/Autocomplete* dalla stessa elaborato.

È la medesima Google che evidenzia di avere adottato il servizio «*Suggest/Autocomplete*» inserendo nel suo sistema informatico un *software* la cui funzione è quella di facilitare la ricerca da parte dell'utente. Come detto in premessa, la reclamante ha descritto ampiamente le modalità operative del servizio in parola nelle pagg. da 5 a 11 della memoria di costituzione di prime cure, richiamandole anche in sede di reclamo. Sintetizzando tale esposizione si può rilevare come attraverso tale servizio, nel momento in cui l'utente inizia a digitare le prime lettere/parole nella stringa di ricerca, si apre un menù «a tendina» ove appare una lista di termini di ricerca suscettibili di completare la/le parole chiave che in quel momento l'utente sta digitando. Si tratta di suggerimenti di ricerca connessi alle parole chiave digitate dall'utente, che gli consentono di leggere diverse proposte di ricerca — fornite dunque in automatico dal servizio — attraverso le quali eseguire la stessa in maniera più agevole e rapida. Il completamento automatico (*Autocomplete*) della ricerca impostata dall'utente (e rappresentata dalla lista dei suggerimenti) viene compiuto dal *software* che in automatico raccoglie ed aggrega le informazioni già pubblicate da terzi sul *web*, applicando un algoritmo matematico che visualizza parole già immesse più volte in un arco temporale determinato (appunto dal sistema) da altri utenti nella stringa di ricerca di Google. Dunque la visualizzazione di tali suggerimenti (ovvero la lista delle parole cliccando sulle quali poi si aprono le pagine *web* dove le stesse figurano presenti) sono il risultato delle ricerche più frequenti e quindi più «popolari» effettuate in precedenza dagli utenti.

Se — come è pacifico — l'associazione tra il nome del ricorrente e le parole «truffa» e «truffatore» è opera del *software* messo a punto appositamente e adottato da Google per ottimizzare l'accesso alla sua banca dati operando con le modalità ora descritte e volutamente individuate e prescelte per consentirne l'operatività allo scopo voluto (quello appunto di agevolare l'utilizzo del motore di ricerca Google), non può che conseguirne la diretta addebitabilità alla società, a titolo di responsabilità extracontrattuale, degli eventuali effetti negativi che l'applicazione di tale sistema può determinare.

Inconferente è l'obiezione mossa dalla società che sostiene di non essere un *content provider*, di non avere alcun ruolo rispetto al trattamento dei dati presenti sulle pagine dei siti internet gestiti e di proprietà di terzi e che l'abbinamento dei termini non è frutto di una «scelta» del motore di ricerca o dei suoi gestori, bensì «è la semplice rappresentazione di quello che soggetti terzi — gli utenti di internet che accedono al motore di ricerca — hanno ricercato con maggiore frequenza di recente» (pag. 7 del reclamo).

Infatti il *content provider* è un fornitore di contenuti e — come più volte evidenziato — Google è solo un *host provider* ed in ogni caso nella specie il sig. B. non si lamenta del contenuto del materiale memorizzato sul *web*, bensì dell'abbinamento di parole che è il frutto del sistema adottato da Google e da intendersi dunque come prodotto di un'attività direttamente riconducibile, come tale, alla reclamante.

D'altro canto è innegabile che il servizio *Suggest/Autocomplete* opera tramite il trattamento dei dati presenti sulle pagine *web* immesse da soggetti terzi, adottando come criterio di individuazione del termine utile a completare la ricerca (impostata dall'utente) i termini di ricerca più utilizzati dagli utenti — calcolando in via automatica e con cadenze regolari il numero di volte in cui la parola o la frase è stata inserita dagli utenti nella stringa di ricerca.

Ed è proprio questo il meccanismo di operatività del *software* messo a punto da Google che determina il risultato rappresentato dagli abbinamenti che costituiscono previsioni o percorsi possibili di ricerca e che appaiono all'utente che inizia la ricerca digitando le parole chiave. Dunque è la scelta a monte e l'utilizzo di tale sistema e dei suoi particolari meccanismi di operatività a determinare — a valle — l'addebitabilità a Google dei risultati che il meccanismo così ideato produce; con la sua conseguente responsabilità extracontrattuale (ex art. 2043 c.c.) per i risultati eventualmente lesivi determinati dal meccanismo di funzionamento di questo particolare sistema di ricerca.

Si tratta di una scelta che ha chiaramente una valenza commerciale ben precisa, connessa con

l'evidenziata agevolazione della ricerca e quindi finalizzata ad incentivare l'utilizzo (così reso più facile e rapido per l'utente) del motore di ricerca gestito da Google.

D'altro canto è un falso problema quello prospettato dalla reclamante secondo la quale, ove si pretendesse la rimozione *a posteriori* dell'associazione censurata, «*Google che impedisse la visualizzazione di contenuti immessi dagli utenti potrebbe causare lamentele e richieste risarcitorie a carico del motore di ricerca proprio da parte degli utenti che vedrebbero un'illegittima intromissione dell'hosting provider nei contenuti da questi immessi nel sito*» (pag. 7 della memoria di costituzione di prime cure).

Infatti — come si è descritto in precedenza — il servizio «*Suggest/Autocomplete*» non compie alcun intervento diretto sui contenuti memorizzati nel *web*, ma si limita a compiere su di essi una rilevazione/estrapolazione meramente statistica (e dunque «*esterna*» rispetto al contenuto) dei dati oggettivi sulla base unicamente della frequenza (c.d. popolarità) dei termini usati dagli utenti nelle ricerche.

Si tratta perciò di un *software* che solo astrattamente è «*neutro*» in quanto basato su di un sistema automatico di algoritmi matematici, poiché esso perde tale neutralità ove produca — quale risultato dell'applicazione di tale automatismo basato sui criteri prescelti dal suo ideatore — un abbinamento improprio fra i termini di ricerca.

Né viceversa il solo fatto che la modalità operativa (*software*) del sistema crea l'abbinamento in maniera automatica può rendere «*neutro*» — in virtù della mera automaticità con la quale perviene all'associazione di parole — un abbinamento che di per sé non lo è.

Irrilevante ai fini che interessano è poi il rilievo per il quale — secondo Google — «*trattandosi di un software completamente automatico, ... è evidente l'impossibilità — senza compromettere l'intero servizio — di operare un discrimine tra termini "buoni" e termini "cattivi", non solo in considerazione del numero indeterminabile di parole con un potenziale significato negativo, ma anche e soprattutto del fatto che il medesimo termine potrebbe avere significati del tutto diversi se abbinati a parole diverse*» (pagg. 12 e 13 del reclamo).

Anche in questo caso la reclamante si pone in una prospettiva diversa da quella introdotta dal ricorrente: ciò che quest'ultimo richiede non è il controllo preventivo sui dati presenti nel sistema, ma quello successivo *a posteriori* sui risultati della sua operatività. Sotto tale profilo, peraltro, è evidente che resta del tutto irrilevante in questa sede la problematica connessa ai rimedi operativi da adottare direttamente sul *software* per evitare in maniera sistematica che si pervenga al risultato di abbinamenti impropri — trattandosi chiaramente di aspetti estranei alla cognizione di cui il Tribunale è stato investito. Tanto più che Google ben potrebbe ritenere sufficiente in ipotesi intervenire soltanto in via successiva, provvedendo a rimuovere l'abbinamento solo nei casi in cui ciò fosse richiesto — a fronte di chiare violazioni di diritti di terzi.

Non si deve in ogni caso dimenticare che il *software* che consente l'accesso al servizio «*Suggest/Autocomplete*» costituisce unicamente un'agevolazione (nei termini illustrati) offerto da Google ai suoi utenti, la cui eventuale modifica e/o eliminazione non comprimerebbe in alcun modo la libertà degli stessi di accedere alle ricerche offerte dal motore di ricerca Google — alla stessa maniera di quanto accade per gli altri motori di ricerca.

Per tale ragione è il risultato improprio ottenuto con l'applicazione di detto sistema a determinare la responsabilità di chi dello stesso si avvale — irrilevante essendo, in tale prospettiva, l'assenza di ogni intenzionalità lesiva nel *provider* che lo utilizza.

Quanto al punto 3) ritiene il Collegio di condividere la valutazione del giudice di prime cure che ha ritenuto diffamatoria la semplice associazione al nome del B. delle parole «*truffa*» e «*truffatore*». Non pare revocabile in dubbio — anche solo sulla base della comune esperienza — che l'utente che legge tale abbinamento sia indotto immediatamente a dubitare dell'integrità morale del soggetto il cui nome appare associato a tali parole ed a sospettare una condotta non lecita da parte dello stesso.

Né appare idonea a svuotare l'abbinamento in oggetto del ritenuto contenuto lesivo la circostanza (peraltro pacifica in causa) che i risultati di ricerca correlati ai due suggerimenti di ricerca

di cui si tratta — una volta attivata la ricerca stessa — siano obiettivamente del tutto privi di contenuti offensivi.

A tale proposito non si può condividere la tesi di Google secondo la quale la suggestione iniziale sarebbe comunque subito eliminata dalla lettura dei contenuti inoffensivi del materiale raccolto all'interno della ricerca stessa. Infatti tali contenuti non sono immediatamente visualizzabili dall'utente, che deve digitare le parole del suggerimento per «entrare» nel relativo contenuto e leggerlo. Per essere indotto a ciò, all'evidenza, egli deve essere mosso da un qualche interesse specifico — in assenza del quale gli resta solo l'originaria ed immediata impressione negativa ingenerata dall'abbinamento di parole.

Oietta in proposito Google che «*l'utente di internet è perfettamente in grado di filtrare e di interpretare i contenuti caricati sul web da terzi (a maggior ragione se tali contenuti si limitano ad una stringa di ricerca) e di discernere, vagliare e selezionare le informazioni a disposizione su internet*» (pag. 17 del reclamo). Si tratta di affermazione sulla quale questo Tribunale non ritiene di concordare non solo perché priva di ogni riscontro obiettivo, ma anche perché, allo stato ed in considerazione del diverso livello culturale e delle capacità assai variegiate in ambito informatico da parte degli utenti di internet, la tesi non appare condivisibile neppure secondo la comune esperienza e buon senso. Da parte di Google si ipotizza un utente smaliziato, che naviga abitualmente in internet, sicuro di ciò che cerca nel sistema informatico, «*perfettamente in grado di discernere i contenuti offerti dalla rete*»: che rappresenta un'immagine certamente corrispondente ad una fetta — ma minoritaria — degli utenti del sistema; utopistica con riguardo all'utente medio del sistema e certo alla grande maggioranza di essi.

Irrelevante è altresì la circostanza che le parole censurate siano state individuate dal sistema automatico di completamento della ricerca (secondo i criteri di operatività già descritti) essendo esse presenti in parte in un articolo redatto dallo stesso B. ed in parte in contenuti immessi nel sistema dagli utenti. Si tratta di un profilo da considerarsi pacifico ma ininfluenza ad elidere la responsabilità di Google, per le considerazioni già espresse laddove si è evidenziato che è il risultato dell'operatività automatica del sistema — qualora determini associazioni improprie di termini — a fondare la responsabilità di Google.

La ritenuta valenza diffamatoria dell'associazione di parole che riguarda il reclamato è innegabilmente di per sé foriera di danni al suo onore, alla sua persona ed alla sua professionalità. Negare — come fa Google — che una condotta diffamatoria non generi nella persona offesa un danno quantomeno alla sua persona significa negare la realtà dei fatti ed i riscontri della comune esperienza. La potenzialità lesiva della condotta addebitata alla reclamante — suscettibile, per la sua peculiare natura e per le modalità con cui viene realizzata, di ingravescenza con il passare del tempo stante la notoria frequenza e diffusione dell'impiego del motore di ricerca Google — giustifica il legittimo accoglimento, da parte del giudice di prime cure, del ricorso in via d'urgenza pure sotto il profilo del *periculum in mora*; anche in considerazione della difficoltà obiettiva di provare e quindi liquidare il danno nella sua effettiva consistenza, avuto riguardo altresì alla circostanza (rilevabile dal sito del B. ed in ogni caso non contestata) che il reclamato utilizza il *web* per la propria attività professionale.

L'accertata infondatezza dei motivi dedotti con il proposto reclamo ne comporta il rigetto, con la conseguente condanna di Google a rimborsare a controparte le spese della presente fase. Esse vengono liquidate d'ufficio, in assenza di nota spese, nella misura indicata in dispositivo, tenuto conto del valore della causa e della natura delle questioni trattate. (*Omissis*).

SULLA DIFFAMAZIONE COMMESSA TRAMITE MOTORE DI RICERCA

di **Sabrina Peron** – *Avvocato in Milano*

L'ordinanza del Tribunale di Milano, esamina il rapporto tra internet e diffamazione da una nuova angolazione: la diffamazione perpetrata dai motori di ricerca tramite il servizio *Suggest/Autocomplete* la cui funzione è quella di facilitare la ricerca da parte dell'utente.

Sommario 1. Fatto. — 2. Sulla normativa di cui al d.lgs. n. 70/2003. — 3. Sulla diffamatorietà e sui danni risarcibili.

1. FATTO

Il tema della diffamazione, viene affrontato nell'ordinanza del Tribunale di Milano (decisa in via d'urgenza *ex art. 700 c.p.c.*) che qui si pubblica, sotto un nuovo ed originale profilo: quello della diffamazione perpetrata da un motore di ricerca a seguito dell'abbinamento creato in maniera automatica da un *software*.

Nel caso esaminato dal giudice ambrosiano, un soggetto (imprenditore operante nel settore finanziario che peraltro pubblicizzava la sua attività anche tramite internet), scopriva che non appena digitava il proprio nome e cognome in uno dei più comuni motori di ricerca, il servizio denominato «*suggest search*» (o «*ricerche correlate*»), suggeriva di includere nella ricerca anche le parole «*truffa*» o «*truffatore*».

Ritenendo diffamatorio tale abbinamento, veniva adito, in via d'urgenza, il Tribunale di Milano, al fine di ottenere la rimozione dal software «*suggest*» dell'associazione di tale nome con le parole «*truffa*» e «*truffatore*».

Con ordinanza in data 21-25 gennaio 2011, il Tribunale di Milano accoglieva il ricorso ed ordinava alla società titolare del motore di ricerca di provvedere alla rimozione dal proprio software *Suggest/Autocomplete* dell'associazione tra il nome del ricorrente e le parole «*truffa*» e «*truffatore*» (veniva altresì fissata una somma per ogni giorno di ritardo in caso ottemperanza all'ordine impartito). Secondo il Tribunale la semplice associazione — creata dal *software* — tra il nome del ricorrente e le parole «*truffa*» e «*truffatore*», riveste di per sé carattere diffamatorio in quanto lesiva dell'onore e della reputazione della persona nominata: in particolare tale abbinamento sarebbe idoneo ad ingenerare nell'utente il sospetto di attività non lecite da parte del ricorrente, inducendolo così a non proseguire la ricerca. Peraltro, irrilevante, in questo contesto era stata ritenuta dal giudice di prime cure la circostanza che — una volta accettato il suggerimento offerto dal sistema — non apparissero documenti dal contenuto offensivo.

Avverso tale provvedimento proponeva reclamo la società titolare del motore di ricerca; il Tribunale di Milano, tuttavia, rigettava tale reclamo, sulla base delle seguenti argomentazioni.

Anzitutto il Tribunale chiariva come il servizio denominato «*autocomplete*» fosse un servizio automaticamente svolto da un *software* che opera mediante un algoritmo matematico raccogliendo i termini di ricerca immessi dagli utenti nel *web* e provvedendo a restituirli in ordine di popolarità. Ciò posto il Tribunale osservava come la società reclamante oltre ad essere un *Hoster Provider* (vale a dire un «*soggetto che si limita ad offrire ospitalità ad un sito internet – gestito da altri in piena autonomia sui propri server*»), fosse anche un *Internet Service Provider* (ISP), vale a dire un «*provider che offre servizi di motore di ricerca*».

Dove i motori di ricerca non sarebbero altro che dei «*data-base che indicizzano i testi sulla rete*», gestiscono un «*catalogo manuale e/o automatico delle migliori pagine selezionate dal web*» ed offrono agli «*utenti un accesso per la consultazione*». Nel far ciò i motori di ricerca si avvalgono di vari strumenti per intermediare le informazioni, quali: «*a) una piattaforma tecnologica (il che comporta pagine di web, data-base e software necessari al funzionamento della piattaforma); b) data-base; e c) software (in particolare gli spiders)*». Il complesso di tale sistema consente di pervenire all'esito della ricerca che è una o più pagine *web* con una serie di informazioni organizzate dal meccanismo predisposto dal motore di ricerca». In altre parole i motori di ricerca sono delle vere e proprie raccolte di dati, informazioni, opere, consultabili attraverso la digitazione di «*parole chiave*», che poi organizzano (estraendole dai propri *data-base* o trovandole in rete attraverso *spiders*) ed offrono all'utente. L'attività della società reclamante si risolverebbe così nella realizzazione, nell'organizzazione e nell'aggiornamento di «*un'enorme banca dati di pagine web prelevate dagli spiders quasi per intero dal web e memorizzate su enormi sistemi di storage residenti presso il suo web-farm*».

2. SULLA NORMATIVA DI CUI AL D.LGS. N. 70/2003

Prima dell'emanazione del d.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 (di attuazione della Direttiva 2000/31/CE), alcune pronunzie ritenevano il *provider* corresponsabile dell'illecito commesso dall'utente sulla base della teoria della *culpa in vigilando*, consistente — in questo caso — nel mancato adempimento dell'obbligo di monitoraggio del materiale inviato dagli utenti sul proprio *server* ⁽¹⁾.

Oggi invece, l'art. 17 del d.lgs. n. 70/2003 statuisce che il *provider* «*non è assog-*

⁽¹⁾ Cfr. Trib. Napoli, 8 agosto 1997 (ord.), in questa *Rivista*, 1998, 176 ss., con nota di S. SANZO, *Attività di concorrenza sleale posta in essere mediante comunicazioni pubblicitarie via Internet: qualificazione degli atti, corresponsabilità del titolare del domain name e problematiche connesse*. Secondo il Tribunale la «*rete internet, quale sistema internazionale di interrelazione tra piccole e grandi reti telematiche è equiparabile ad un organo di stampa*». In senso contrario si era però sin da subito espressa la dottrina: M. FRANZONI, *La responsabilità del Provider*, in *AIDA* 1997, 248 ss., secondo il quale la figura del *provider* appare prossima a quella di chi «*vende dei fogli bianchi che altri impiegheranno per la*

scrittura. Nessuno attribuirebbe al venditore dei fogli bianchi la responsabilità a titolo di concorso per l'illecito compiuto da chi successivamente scrive su quei fogli». M.S. SPOLIDORO, *Il sito Web*, in *AIDA*, 1998, 190, ha altresì osservato che «*nell'affrontare questi temi la maggiore difficoltà consiste nella eterogeneità della fattispecie; eterogeneità che rende possibile richiamare tutta una serie di suggestive analogie con istituti tradizionali, con il rischio però di estendere indebitamente soluzioni che paiono di buon senso in un caso, ad ipotesi obiettivamente diverse, nelle quali quelle stesse soluzioni sono palesemente inaccettabili*».

gettato ad un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni che trasmette o memorizza, né ad un obbligo generale di ricercare fatti o circostanze che indichino la presenza di attività illecite», e ne disciplina la responsabilità sulla base della tipologia di servizi offerti. In particolare la normativa distingue: *responsabilità per semplice trasporto di informazioni – Mere conduit* (art. 14, d.lgs. n. 70/2003); *responsabilità nell'attività di memorizzazione temporanea – Caching* (art. 15, d.lgs. n. 70/2003); *responsabilità nell'attività di memorizzazione di informazioni – Hosting* (art. 16, d.lgs. n. 70/2003). In quest'ultima ipotesi il *provider* non è responsabile delle informazioni memorizzate a richiesta dell'utente a condizione che esso: a) non sia effettivamente a conoscenza del fatto che l'attività o l'informazione è illecita, né sia a conoscenza di fatti o circostanze che rendono manifesta l'illegalità dell'attività o dell'informazione; b) non appena a conoscenza di tali fatti, agisca immediatamente per rimuovere le informazioni o per disabilitarne l'accesso ⁽²⁾.

La giurisprudenza formatasi in materia, ha statuito che per gli «illeciti commessi mediante diffusione di informazioni tramite sito *web* sulla rete internet, occorre distinguere la posizione del *content provider* da quella dell'*host provider*, sussistendo la responsabilità risarcitoria del primo e non quella del secondo, salvo l'obbligo di questi di rimuovere il contenuto illecito immesso da terzi di cui sia venuto a conoscenza» ⁽³⁾. Difatti, ad esempio, l'*hosting provider* che si «limita a mettere a disposizione degli utenti lo "spazio virtuale" dell'area di discussione», senza «alcun potere di controllo e di vigilanza sugli interventi che vi vengono man mano inseriti», non può essere «ritenuto responsabile per i messaggi che passano attraverso i propri elaboratori» ⁽⁴⁾. In ogni caso, in «virtù del regime di responsabilità degli intermediari delineato dagli artt. 14, 15 e 16, d.lgs. n. 70/2003, richiamati in materia di diritto d'autore dall'art. 156, comma 2, l. n. 633/1941, la società che gestisce un motore di ricerca di pagine in internet può essere tenuta a rimuovere il materiale illecito (nella fattispecie rappresentato da alcuni fotogrammi televisivi e ritratti di personaggi celebri) pubblicato da un utente della rete telematica e/o disabilitarne l'accesso a seguito dell'esecuzione-attuazione

⁽²⁾ Più in generale sull'argomento si rinvia a: AA.VV., *I problemi giuridici di internet - Dall'e-commerce all'e-business*, a cura di E. TOSI, Milano, 2003; M. GAMBINI, *La responsabilità civile dell'internet service provider*, in *Giur. merito*, 2006, suppl. al n. 11, 29; A. PIAZZA, *La responsabilità civile dell'internet provider*, in *Contratto impr.*, 2004, 130. Nonché: G. FINOCCHIARO, *Filtering e responsabilità del provider*, in *AIDA*, 2010, 304, ss., che si interroga sul fatto se l'adozione di un sistema di *filtering* da parte dell'*internet provider* possa integrare un requisito di conoscenza ex artt. 6 e 16, d.lgs. n. 70/2003. V. anche L. BUGIOLACCHI, *(Dis)orientamenti giurisprudenziali in tema di responsabilità degli internet provider (ovvero del difficile rapporto tra assenza di obblighi di controllo e conoscenza dell'illecito)*, in questa *Rivista*, 2010, 1556.

⁽³⁾ Trib. Mantova, 24 novembre 2009, in www.ilcaso.it.

⁽⁴⁾ Trib. Lucca, 20 agosto 2007, in *Dir. internet*,

2008, 1, 81. Ugualmente, il *provider* che si «limiti a registrare un sito (rectius: un domain name) per conto del cliente, in considerazione dell'automatismo di tale operazione, non ha la possibilità di accertare preventivamente la violazione di anteriori segni distintivi altrui e quindi non è responsabile dei danni cagionati a terzi tramite dette violazioni. Egli, del resto, non può essere chiamato a rispondere a prescindere dalla colpa, cioè per avere scelto siffatta modalità automatica di registrazione: una simile responsabilità oggettiva, infatti, richiederebbe una base normativa, che manca, oppure una ratio evidente (quale un comune interesse, del tipo di quello presupposto dagli artt. 2049 o 1228 c.c.). Il provider può tuttavia essere destinatario di un provvedimento, che gli inibisca la riattivazione del domain name», Trib. Arezzo, 7 dicembre 2006, in *Dir. internet*, 2007, 565, con nota di L. ALERINI, *Sulla contraffazione del marchio «striscia la notizia» tramite domain name (con cenni all'uso «civile» di internet)*.

del provvedimento giudiziale (di merito o cautelare) contro l'autore dell'illecito»⁽⁵⁾. Inoltre, il *provider* di servizi internet «è assoggettato a responsabilità quando non si limiti a fornire la connessione alla rete, ma eroghi servizi aggiuntivi (per esempio, *caching, hosting, etc.*), quando predisponga un controllo delle informazioni e soprattutto quando, consapevole dell'antigiuridicità dei comportamenti posti in essere tramite il proprio sito internet, ometta di intervenire»⁽⁶⁾. Difatti, qualora il *provider* abbia conoscenza di presunte attività o informazioni illecite riguardanti un destinatario dei suoi servizi, ha l'obbligo di informarne tempestivamente l'autorità giudiziaria o quella amministrativa di vigilanza (art. 17, comma 2, lett. a), d.lgs. n. 70/2003). Egli inoltre è tenuto a fornire alle autorità competenti, immediatamente e senza indugio, le informazioni in suo possesso idonee ad identificare il destinatario dei suoi servizi con il quale ha accordi di memorizzazione dati, al fine di individuare e prevenire la commissione di attività illecite (art. 17, comma 2, lett. b), d.lgs. n. 70/2003).

Infine la normativa pone a carico del *provider* un'ulteriore specifica ipotesi di responsabilità nel caso in cui, malgrado la richiesta da parte dell'autorità giudiziaria o dell'autorità amministrativa di vigilanza non abbia agito prontamente per impedire l'accesso al contenuto di un servizio; oppure nel caso in cui, pur a conoscenza del carattere illecito o pregiudizievole per un terzo del contenuto di un servizio, non abbia provveduto ad informarne l'autorità competente⁽⁷⁾.

In questo contesto, normativo e giurisprudenziale, il Tribunale di Milano, ha escluso che nella fattispecie in esame fosse applicabile la normativa di cui al d.lgs. n. 70/2003, dato che essa inerisce l'attività tipica dell'*host provider*; attività, tuttavia, che in questo caso non veniva posta in discussione, dato che le lamentele del ricorrente riguardavano esclusivamente l'abbinamento del suo nome con le parole «*truffa*» e «*truffatore*», associazione che era esclusivamente «frutto della specifica modalità operativa del servizio "*Suggest/Autocomplete*", software messo a punto dalla società reclamante (...) per facilitare la ricerca degli utenti attraverso il suo motore di ricerca»⁽⁸⁾.

⁽⁵⁾ Trib. Milano, 16 luglio 2007, in *Dir. internet*, 2008, 134, con nota di B. CUNEGATTI, *Danno all'immagine e responsabilità dell'internet service provider*.

⁽⁶⁾ Trib. Roma, 16 dicembre 2009, in *Giur. it.*, 2010, 1323. In questo senso anche Trib. Catania, 29 giugno 2004, in *Gius.*, 2004, 3499: «la responsabilità del provider per l'abusiva diffusione nell'ambito di un sito internet di un'opera tutelata dal diritto d'autore sussiste esclusivamente in caso di dolo o colpa, allorché il provider, rispettivamente, sia consapevole della antigiuridicità della condotta di diffusione ed ometta di intervenire, ovvero sia consapevole della presenza sul sito di materiale sospetto e si astenga dall'accertarne la provenienza e di rimuoverlo».

⁽⁷⁾ E. TOSI, *Le responsabilità civili*, in *I problemi giuridici di internet*, Milano, 2003, 577, sottolinea l'ambiguità dell'art. 17, il quale nel sancire il principio dell'assenza di un obbligo generale di sorveglianza, di fatto lo limita nei commi successivi, in particolare vi sarebbe uno «spostamento dell'obbligo di

sorveglianza dalla fase anteriore all'immissione dei dati in rete a quella successiva: l'obbligo di sorveglianza è successivo, sia pur limitato ai fatti illeciti di cui il provider sia venuto a conoscenza passivamente». Secondo l'Autore tale ambiguità nascerebbe «dall'esigenza di bilanciare la tutela di interessi contrapposti: da un lato, salvaguardare l'indipendenza della rete internet; dall'altro, non rinunciare in assoluto al controllo sui contenuti e sui soggetti che potrebbero essere danneggiati degli illeciti online».

⁽⁸⁾ Osservava il Tribunale come grazie a detto software quando «l'utente inizia a digitare le prime lettere/parole nella stringa di ricerca, si apre un menù "a tendina" ove appare una lista di termini di ricerca suscettibili di completare la/le parole chiave che in quel momento l'utente sta digitando. Si tratta di suggerimenti di ricerca connessi alle parole chiave digitate dall'utente, che gli consentono di leggere diverse proposte di ricerca — fornite dunque in au-

In definitiva poiché l'associazione del nome del ricorrente con le parole «*truffa*» e «*truffatore*» è esclusivamente opera del *software*, appositamente messo a punto ed adottato dalla reclamante, per ottimizzare l'accesso alla sua banca dati, non può che «conseguirne la diretta addebitabilità alla società, a titolo di responsabilità extracontrattuale, degli eventuali effetti negativi che l'applicazione di tale sistema può determinare». In questo contesto, peraltro, è risultato essere un falso problema quello prospettato dalla reclamante, secondo la quale ove si pretendesse la rimozione *a posteriori* dell'associazione censurata, ciò «potrebbe causare lamentele e richieste risarcitorie a carico del motore di ricerca proprio da parte degli utenti che vedrebbero un'illegittima intromissione dell'*hosting provider* nei contenuti da questi immessi nel sito»; il Tribunale ha accertato difatti che il servizio «*Suggest/Autocomplete*» non compie alcun intervento diretto sui contenuti memorizzati nel *web*, limitandosi a «compiere su di essi una rilevazione/estrapolazione meramente statistica (e dunque «*esterna*» rispetto al contenuto) dei dati oggettivi sulla base unicamente della frequenza (c.d. popolarità) dei termini usati dagli utenti nelle ricerche». Anche perché non va dimenticato che il predetto servizio costituisce una mera agevolazione offerta agli utenti, la cui «eventuale modifica e/o eliminazione non comprimerebbe in alcun modo la libertà degli stessi di accedere alle ricerche offerte dal motore di ricerca».

Irrelevante, infine, è stato ritenuto l'assunto per il quale — «trattandosi di un *software* completamente automatico sarebbe evidente l'impossibilità — senza compromettere l'intero servizio — di operare un discrimine tra termini «*buoni*» e termini «*cattivi*», non solo in considerazione del numero indeterminabile di parole con un potenziale significato negativo, ma anche e soprattutto del fatto che il medesimo termine potrebbe avere significati del tutto diversi se abbinati a parole diverse».

Osserva in proposito il Tribunale che ciò che viene richiesto al titolare del motore di ricerca «non è il controllo preventivo sui dati presenti nel sistema, ma quello successivo, *a posteriori*, sui risultati della sua operatività». Tanto più che ben potrebbe ritenersi sufficiente in queste ipotesi intervenire solo in «via successiva, provvedendo a rimuovere l'abbinamento solo nei casi in cui ciò fosse richiesto — a fronte di chiare violazioni di diritti di terzi».

3. SULLA DIFFAMATORIETÀ E SUI DANNI RISARCIBILI

Ricostruita in questo modo la condotta del *provider*, il Tribunale in sede di reclamo ha ritenuto di dover condividere la valutazione del giudice di prime cure secondo il quale deve ritenersi «diffamatoria la semplice associazione al nome del ricorrente con le parole «*truffa*» e «*truffatore*»».

Premessa, difatti, la valenza palesemente ed immediatamente negativa di tali ter-

tomatico dal servizio — attraverso le quali eseguire la stessa in maniera più agevole e rapida. Il completamento automatico («*Autocomplete*») della ricerca impostata dall'utente (e rappresentata dalla lista dei suggerimenti) viene compiuto dal *software* che in automatico raccoglie ed aggrega le informazioni già pubblicate da terzi sul *web*, applicando un algoritmo matematico che visualizza parole già immesse

più volte in un arco temporale determinato (appunto dal sistema) da altri utenti nella stringa di ricerca (...). Dunque la visualizzazione di tali suggerimenti (ovvero le lista delle parole cliccando sulle quali poi si aprono le pagine *web* dove le stesse figurano presenti) sono il risultato delle ricerche più frequenti e quindi più «*popolari*» effettuate in precedenza dagli utenti».

mini ⁽⁹⁾, il Tribunale ha osservato come colui che «legge tale abbinamento sia indotto immediatamente a dubitare dell'integrità morale del soggetto il cui nome appare associato a tali parole ed a sospettare una condotta non lecita da parte dello stesso». Secondo il Tribunale inoltre non «appare idonea a svuotare l'abbinamento in oggetto del ritenuto contenuto lesivo la circostanza che i risultati di ricerca correlati ai due suggerimenti di ricerca di cui si tratta — una volta attivata la ricerca stessa — siano obiettivamente del tutto privi di contenuti offensivi», dato che non rimandava a pagine *web* di argomento offensivo.

Come accennato in precedenza tale abbinamento era frutto di una procedura automatica operata da un *software*, ovviamente incapace di operare alcun «discrimine tra termini “buoni” e termini “cattivi”».

Ciò posto è noto che, in ambito penale, il delitto di diffamazione può essere punito solo a titolo di dolo sia pure come dolo generico (anche sotto la forma di dolo eventuale), consistente nella volontà di usare espressioni offensive con la consapevolezza della loro attitudine a ledere l'altrui reputazione, o nella consapevolezza di diffondere notizie lesive dell'altrui reputazione, restando irrilevante il movente dell'azione e, quindi, anche un eventuale intento difensivo ⁽¹⁰⁾. L'illecito diffamatorio, può in ogni caso essere censurato anche soltanto in sede civile *ex art. 2043 c.c.*, indipendentemente dalla circostanza che l'illecito sia previsto come reato e, comunque, non sia punibile per difetto di condizioni interessanti esclusivamente il diritto penale ⁽¹¹⁾. Difatti, in ambito civile, non è la commissione di un fatto costituente reato che «giustifica la pretesa del risarcimento del danno civile, bensì l'illiceità del comportamento da cui quel danno è derivato alla stregua di quanto stabilisce l'art. 2043 c.c.» ⁽¹²⁾, la cui struttura richiede che vi sia «una condotta, l'elemento soggettivo almeno della colpa, un nesso di causalità ed un evento lesivo di una posizione giuridica ritenuta meritevole di tutela da parte

⁽⁹⁾ Già in passato ad esempio alcune pronunzie si sono espresse sulla valenza diffamatoria del termine «truffa»: Cass. pen., Sez. V, 9 dicembre 2010, n. 4558, in *CED Cass.*, 2011, dove la Corte ha ritenuto che «il termine “truffa” contenuto nel titolo non trovava alcuna corrispondenza nel procedimento penale di cui riferiva l'articolo in questione»; Cass. civ., 4 febbraio 2005, n. 2271, in *CED Cass.*, 2005, relativa ad un articolo nel quale era stata attribuita ad un soggetto, oltre all'imputazione per appropriazione indebita, anche quella di emissione di assegni a vuoto e truffa aggravata, riferibile invece ad altro soggetto (in questa fattispecie la Corte ha cassato la sentenza di merito che aveva escluso il reato di diffamazione senza accertare se il giornalista era incorso in errore involontario nel senso sopraindicato); Cass. pen., Sez. V, 19 ottobre 2001, n. 43483, in *Cass. pen.*, 2002, 3765, in cui era stata diffusa la notizia che un gruppo di persone era indagato per associazione per delinquere finalizzata alla truffa ed altri reati, mentre la persona offesa, pur nell'ambito dello stesso procedimento, era in realtà indagato solo per il reato di utilizzo di false fatture.

⁽¹⁰⁾ *Ex multis* si vedano: Cass. pen., Sez. V, 17 otto-

bre 2007, Chiavoni, in *Ragiusan*, 2008, f. 291, 319; Cass. pen., Sez. V, 5 novembre 2004, Tartaglione, *CED Cass.*, rv. 231283.

⁽¹¹⁾ Cfr. Cass. civ., 18 ottobre 1984, n. 5259, ampiamente commentata, v. G. ALFA, *Diritto di cronaca - Illecito civile*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 1985, I, 215; E. ROPPO, *La Corte di cassazione e il decalogo del giornalista*, *ivi*, 218; S. FOIS, *Il c.d. decalogo dei giornalisti e l'art. 21 Cost.*, in *Dir. inf.*, 1985, 182; F. MOROZZO DELLA ROCCA, *Controllo di legittimità e giurisprudenza consolidata*, *ivi*, 166; G. GIACOBBE, *Note sulle minime in margine ad una sentenza contestata*, *ivi*, 163; M. DOGLIOTTI, *La Cassazione e i giornalisti: cronaca, critica e diritti della persona*, in *Giust. civ.*, 1985, I, 356; M. FINOCCHIARO, *La Cassazione e l'uniforme interpretazione della legge*, in *Giust. civ.*, 1984, I, 2957; G. GIACOBBE, *Prime impressioni... tecniche su una contrastata sentenza*, *ivi*, 2959; F. MARZANO, *Professione giornalistica e responsabilità civile*, in *Giur. cost.*, 1985, I, 2624; G.B. FERRI, *Tutela della persona e diritto di cronaca*, in *Quadrimestre*, 1984, 609.

⁽¹²⁾ Cass. civ., 20 dicembre 2006, n. 27285, in *DVD Foro it.*

dell'ordinamento»⁽¹³⁾. Con l'ulteriore precisazione che nel nostro ordinamento, non vi potrà mai essere, per un principio fondamentale di ordine sistematico, un illecito che «sia soltanto penale e non anche civile. Ciò perché la legge penale ha una funzione non meramente sanzionatoria, ma (...) ulteriormente sanzionatoria: ha cioè la funzione di rafforzare con una particolare sanzione (quella penale) la tutela di un precetto che non attiene soltanto al diritto penale, ma a tutto l'ordinamento (...). In altre parole ben può esservi un illecito civile (nel senso di "aquiliano") che non sia anche penale, mentre il contrario non può mai verificarsi»⁽¹⁴⁾.

Dunque, l'esistenza o meno del dolo può essere anche un tema estraneo al giudizio civile, ben potendo «l'illecito civile ipotizzato dall'art. 2043 c.c. essere tale anche in presenza degli estremi della sola colpa»⁽¹⁵⁾, come pare essere nella fattispecie in esame dalla quale se si può dire che probabilmente esula il dolo (salvo voler identificare come dolosa la condotta della società titolare del motore di ricerca che ha ignorato la richiesta inviata dall'interessato per vie bonarie di eliminare l'abbinamento offensivo dal servizio «Autocomplete/Suggest»), non sembrerebbe per contro esente da profili quantomeno colposi.

A tale proposito il Tribunale, ha ritenuto di non poter condividere la tesi della reclamante secondo la quale la suggestione data dall'abbinamento iniziale delle parole «truffa» e «truffatore» al nome del ricorrente «sarebbe comunque subito eliminata dalla lettura dei contenuti inoffensivi del materiale raccolto all'interno della ricerca stessa. Infatti tali contenuti non sono immediatamente visualizzabili dall'utente, che deve digitare le parole del suggerimento per "entrare" nel relativo contenuto e leggerlo. Per essere indotto a ciò, all'evidenza, egli deve essere mosso da un qualche interesse specifico — in assenza del quale gli resta solo l'originaria ed immediata impressione negativa ingenerata dall'abbinamento di parole»⁽¹⁶⁾.

Con riferimento, invece, ai danni risarcibili pur non potendo, data la natura del procedimento d'urgenza, pronunziarsi sui danni, il Tribunale di Milano ha, tuttavia, fornito alcune indicazioni interessanti al riguardo.

È noto che le Sezioni Unite della Corte di cassazione, con quattro sentenze di identico tenore emesse in data 11 novembre 2008, nn. 26972, 26973, 2694, 26975⁽¹⁷⁾ (note anche come le sentenze di San Martino), hanno creato un dicotomia nella tipo-

⁽¹³⁾ Cass. civ., 14 ottobre 2008, n. 25157, in *DVD Foro it.*

⁽¹⁴⁾ Cass. civ., 20 dicembre 2006, n. 27285, *cit.*

⁽¹⁵⁾ Cass. civ., 20 dicembre 2006, n. 27285, *cit.*

⁽¹⁶⁾ Sul punto il Tribunale ha altresì osservato che l'utente di internet «perfettamente in grado di discernere i contenuti offerti dalla rete», rappresenta un'immagine «certamente corrispondente ad una fetta — ma minoritaria — degli utenti del sistema; utopistica con riguardo all'utente medio del sistema e certo alla grande maggioranza di essi».

⁽¹⁷⁾ Le sentenze sono state variamente commentate, v. ex multis, P.G. MONATERI, *Il pregiudizio esistenziale come voce del danno non patrimoniale*, in questa *Rivista*, 2009, 56 ss.; E. NAVARRETTA, *Il valore della persona nei diritti inviolabili e la complessità dei danni non patrimoniali*, *ivi*, 63 ss.; D. POLETTI, *La*

dualità del sistema risarcitorio e l'unicità della categoria dei danni non patrimoniali, *ivi*, 76 ss.; P. ZIVIZ, *Il danno non patrimoniale: istruzioni per l'uso*, *ivi*, 94 ss.; M. FRANZONI, *Cosa è successo al 2059 c.c.?*, in *Resp. civ.*, 2009, 20 ss.; F. BILOTTA, *I pregiudizi esistenziali: il cuore del danno non patrimoniale dopo le Sezioni Unite del 2008*, *ivi*, 45 ss.; F.D. BUSNELLI, *Le Sezioni Unite e il danno non patrimoniale*, in *Riv. dir. civ.*, 2009, II, 97 ss.; P. CENDON, *L'urlo e la furia*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2009, II, 71 ss.; M. DI MARZIO, *Danno non patrimoniale: la messa a punto delle Sezioni Unite*, *ivi*, 117 ss.; PONZANELLI, *La prevista esclusione del danno esistenziale e il principio di integrale riparazione del danno: verso un nuovo sistema di riparazione del danno alla persona*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2009, II, 90.

logia dei danni riconducendoli a due macro categorie: il danno patrimoniale e il danno non patrimoniale. In estrema sintesi possiamo dire che le Sezioni Unite hanno:

- approfondito la nozione di danno non patrimoniale, inteso come una categoria ampia ed omnicomprensiva all'interno della quale non è possibile ritagliare ulteriori sottocategorie, se non con valenza meramente descrittiva;
- definitivamente svincolato la risarcibilità del danno non patrimoniale all'esistenza di un reato (con conseguente ampliamento del rinvio effettuato dall'art. 2059 c.c.).

Oggi, quindi, il danno non patrimoniale cui fa riferimento l'art. 2059 c.c. si identifica con il danno determinato dalla lesione di interessi inerenti la persona non connotati da rilevanza economica ed il suo risarcimento postula la verifica della sussistenza degli elementi nei quali si articola l'illecito civile extracontrattuale così come definito dall'art. 2043 c.c.;

Inoltre l'art. 2059 c.c.

- non delinea una distinta fattispecie di illecito produttiva di danno non patrimoniale, ma consente la riparazione dei danni non patrimoniali (nei casi determinati dalla legge), purché sussistano tutti gli elementi costitutivi della struttura dell'illecito civile di cui all'art. 2043 c.c.;

- è norma di rinvio alle leggi che determinano i casi di risarcibilità del danno non patrimoniale e l'ambito della risarcibilità del danno in questione si ricava dall'individuazione delle norme che prevedono siffatta tutela (a tal fine, assume rilevanza, in primo luogo, l'art. 185 c.p., che prevede la risarcibilità del danno conseguente a reato, ma altri casi di risarcimento di danni non patrimoniali sono previsti da leggi ordinarie in relazione alla lesione di valori personali);

- al di fuori dei casi determinati dalla legge, in virtù del principio della tutela minima risarcitoria spettante ai diritti costituzionali inviolabili, la tutela è estesa ai casi di danno non patrimoniale prodotto dalla lesione di diritti inviolabili della persona riconosciuti dalla Costituzione: per effetto di tale estensione, vanno ad esempio ricondotti nell'ambito dell'art. 2059 c.c. sia il danno da lesione del diritto inviolabile alla salute (art. 32 Cost.), denominato danno biologico, sia il danno da lesione di diritti inviolabili della famiglia, sia il danno conseguente alla violazione del diritto alla reputazione, all'immagine, al nome ed alla riservatezza.

Le Sezioni Unite hanno altresì enunciato il principio secondo cui, anche in caso di lesione di diritti inviolabili della persona, il danno non patrimoniale costituisce un danno conseguenza, che deve essere allegato e provato (anche facendo ricorso alla prova presuntiva, che potrà anche costituire l'unica fonte per la formazione del convincimento del giudice, non trattandosi di mezzo di prova di rango inferiore agli altri). Nell'enunciare tale principio le Sezioni Unite hanno escluso l'esistenza di un danno non patrimoniale *in re ipsa* (come invece riteneva il precedente maggioritario orientamento giurisprudenziale).

In questa nuova prospettiva data dalle Sezioni Unite, il Tribunale di Milano, nell'affermare la valenza diffamatoria dell'associazione delle parole «*truffa*» a «*truffatore*» al nome del ricorrente, ha altresì precisato che questa è «*innegabilmente di per sé foriera di danni al suo onore, alla sua persona ed alla sua professionalità*», anche in considerazione della «*potenzialità lesiva della condotta addebitata alla reclamante*» che appare «*suscettibile, per la sua peculiare natura e per le modalità con cui viene*

realizzata, di ingravescenza con il passare del tempo stante la notoria frequenza e diffusione dell'impiego del motore di ricerca»⁽¹⁸⁾. Il Tribunale di Milano, sul punto sembrerebbe, quindi, aderire a quanto statuito da altre decisioni di merito, secondo le quali il danno deve ritenersi sussistente *in re ipsa*, nel senso che dalla condotta lesiva non può non discendere un'incidenza negativa sul patrimonio morale e psichico della persona offesa»; difatti, «solo il soggetto psicopatico "puro" non si cura della considerazione che gli altri hanno della sua personalità, laddove l'individuo sano, nella assoluta normalità dei casi, riceve turbamento e soffre quando i tratti del proprio essere morale ed umano vengono aggrediti e distorti»⁽¹⁹⁾. In tale ottica il danno non patrimoniale «non è *in re ipsa*, nel senso che non coincide con la lesione dell'interesse, ma dev'essere considerato in relazione alle conseguenze che ha determinato nella sfera personale del soggetto leso, sotto il profilo del turbamento psichico (sia pure transeunte) e della ripercussione negativa sulla vita sociale e relazionale»⁽²⁰⁾. La prova del danno — secondo quest'orientamento — laddove non siano allegati effetti di tipo patologico può essere valutata e liquidata «utilizzando anche elementi di prova fondati sul notorio, prendendo in considerazione il soggetto-tipo nelle stesse condizioni del diffamato»⁽²¹⁾.

⁽¹⁸⁾ Secondo l'ordinanza in esame, tutto ciò peraltro giustifica il legittimo accoglimento del ricorso in via d'urgenza pure sotto il profilo del *periculum in mora*; anche in considerazione della difficoltà obiettiva di provare e quindi liquidare il danno nella sua effettiva consistenza, avuto riguardo altresì alla circostanza che il ricorrente utilizza la *web* per la propria attività professionale.

⁽¹⁹⁾ Dello stesso Relatore Christillin, Trib. Torino, 6 marzo 2009; Trib. Torino, 26 febbraio 2009; Trib. Torino, 5 novembre 2009; Trib. Torino, 25 novembre 2009. In termini sostanzialmente simili si veda ancora: Trib. Torino, 1° giugno 2010, Rel. Audisio, che ha escluso la risarcibilità dei danni patrimoniali in quanto sformiti di prova anche solo presuntiva, il Tribunale ha proceduto alla liquidazione dei «*solì danni non patrimoniali ai sensi degli artt. 185 c.p. e 2043 e 2059 c.c.*», ritenendo quindi sussistente una fattispecie di reato che ha dato luogo alla lesione del diritto all'onore del diffamato, provocando un danno di natura non patrimoniale (sentenze citate in S. PERON-E. GALBIATI, *Diffamazione e risarcimento del danno tra principi consolidati e contrasti giurisprudenziali*, in *Giur. merito*, 2011, 720 ss.).

⁽²⁰⁾ Trib. Milano, 15 gennaio 2009, Rel. Gandolfi, in www.personaedanno.it

⁽²¹⁾ Trib. Milano, 15 gennaio 2009, Rel. Gandolfi, cit. Conforme anche Trib. Milano, 26 gennaio 2010,

n. 907, in www.dejure.it, che, con riferimento alla prova del danno morale, si richiama alle già citate Sezioni Unite, laddove hanno precisato che «*il danno non patrimoniale, anche quando sia determinato dalla lesione dei diritti inviolabili della persona, costituisce danno conseguenza (...) che deve essere allegato e provato — ha chiarito che per la prova dei pregiudizi diversi dal danno biologico potrà farsi ricorso alla prova testimoniale, documentale e presuntiva*», e facendo applicazione del principio sopra enunciato ha ritenuto sussistere «*elementi di fatto precisi da cui desumere il pregiudizio non patrimoniale subito dall'attore. È, infatti, presumibile il disagio derivato all'A. dalla spiacevolezza di essere additato, nell'ambiente sociale in cui si è conosciuti, come megalomane "arricchito", che ama possedere beni di rilievo solo per poterli esibire pubblicamente*». In questo senso anche Trib. Roma, 21 aprile 2009, Rel. Cartoni, secondo il quale «*è evidente che, nella fattispecie, per una società come quella attrice che agisce nello specifico settore della demilitarizzazione degli ordigni bellici, diffondere notizie infondate in ordine alla fornitura internazionale di esplosivi verso Paesi soggetti ad embargo, comporta in sé un grave danno all'immagine ed alla credibilità, il quale, come tale, deve essere risarcito*» (citata in S. PERON-E. GALBIATI, *Diffamazione e risarcimento del danno*, cit.)

