



HOTEL NEGA CANCELLAZIONE, SI VENDICA SENZA ANDARCI: RECENSIONE FALSA, PIATTAFORMA COSTRETTA A RIMUOVERLA

A CURA DELL'[AVV. MICHELE ALFREDO CHIARIELLO](#)

INDICE

1 IL FATTO

2 L'ORDINANZA

3 CONCLUSIONI – COSA RISCHIA CHI PUBBLICA UNA RECENSIONE FALSA?

1 IL FATTO

Prenota uno chalet per due notti, al prezzo di **842 euro**. La prenotazione non prevede la cancellazione gratuita. Il giorno dopo, però, il cliente cambia programmi e chiede ugualmente di cancellare senza costi.-

La struttura rifiuta. Il cliente **non si presenta e non soggiorna nello chalet**.-

Quasi un mese dopo arriva la recensione: **1 su 10**. E non finisce qui.-

Il cliente assegna **2,5 su 10 al personale, 2,5 alla pulizia, 2,5 alla posizione, 2,5 alle dotazioni, 2,5 al comfort e 2,5 al rapporto qualità-prezzo**.-

C'è però un piccolo particolare: **in quella struttura non ci aveva mai messo piede**.-

La struttura chiede alla piattaforma di eliminare la recensione.-

E lo fa **due volte, il 14 gennaio e il 3 marzo 2026**.-

La piattaforma, però, rifiuta perché la struttura non avrebbe segnalato entro **48 ore il “no-show”**, vale a dire **la mancata presentazione del cliente, che aveva prenotato**.-

A quel punto la struttura si rivolge d'urgenza al Tribunale, che, con un primo provvedimento, ordina la cancellazione della recensione e stabilisce una penalità di **50 euro per ogni giorno di ritardo.**–

Ma la recensione **non viene rimossa.**–

2 L'ORDINANZA

Il Tribunale di Bolzano, con ordinanza del **10 giugno 2026**, conferma l'ordine di cancellazione della recensione.–

Una recensione può essere dura. Può essere negativa. Può contenere dissenso e perfino toni aspri. Ma il diritto di critica **non può proteggere una recensione costruita su un'esperienza mai avvenuta**, in quanto il cliente non aveva soggiornato nella struttura, quindi, **non poteva avere utilizzato e valutato quei servizi.**–

Nel caso di specie, il Tribunale definisce la recensione **«palesamente falsa»** e ne rileva anche il presumibile **«carattere ritorsivo»**, in quanto pubblicata dopo il rifiuto della cancellazione gratuita della prenotazione.–

Richiamando il **Regolamento UE 2022/2065 – Digital Services Act**, in particolare **artt. 5 e 6**, il Tribunale osserva che la piattaforma deve rimuovere i contenuti illeciti quando ne acquisisce conoscenza e, a maggior ragione, quando interviene un ordine del giudice.–

Nel caso concreto, nonostante le segnalazioni della struttura e il successivo provvedimento giudiziario, la recensione era rimasta online, con conseguente violazione dell'obbligo di rimozione.–

Il danno, inoltre, non è soltanto astratto.–

Una recensione da **1 su 10 incide sul ranking**, sulla reputazione commerciale e sulla capacità della struttura di ottenere nuove prenotazioni. Secondo il Giudice, il pregiudizio economico e reputazionale è immediato e non sarebbe adeguatamente ristorabile neppure all'esito di un successivo giudizio risarcitorio.–

Da qui la conferma dell'ordine di cancellazione e della penalità di **50 euro per ogni giorno di ritardo nella rimozione.**–

3 CONCLUSIONI – COSA RISCHIA CHI PUBBLICA UNA RECENSIONE FALSA?

L'ordinanza del Tribunale di Bolzano si concentra sulla **rimozione della recensione e sugli obblighi della piattaforma**, senza decidere l'eventuale responsabilità personale dell'autore della recensione.-

Ma una domanda sorge spontanea: **chi pubblica una recensione falsa e ritorsiva cosa rischia?**

Sul piano civile, chi diffonde affermazioni false capaci di danneggiare la reputazione di un'attività può essere chiamato a **risarcire il danno**, purché ne siano dimostrati i presupposti, il pregiudizio e il rapporto causale.-

E il danno può riguardare non soltanto l'immagine e la reputazione commerciale, ma, quando concretamente provato, anche le dirette **conseguenze economiche** prodotte dalla recensione.-

Sul piano penale, poi, una recensione può anche integrare il reato di **diffamazione ex art. 595 c.p.**, qualora contenga affermazioni lesive dell'altrui reputazione comunicate a più persone. Ma attenzione: **non ogni recensione negativa, e neppure ogni inesattezza, costituisce automaticamente diffamazione**. Occorre valutare concretamente contenuto, falsità delle affermazioni, modalità espressive e capacità offensiva.-