

APPROFONDIMENTO CIVILE

Hotel nega cancellazione, si vendica senza andarci: recensione falsa, piattaforma costretta a rimuoverla

Data pubblicazione: 07/09/2026

Autore: Avv. Roberto Francesco Iannone

Categoria: Civile

Contenuto

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

Il Tribunale di Bolzano si è pronunciato su un caso emblematico che solleva questioni cruciali in merito alla responsabilità delle piattaforme online e alla veridicità delle recensioni. La vicenda riguarda un cliente che, pur avendo prenotato uno chalet ma senza mai soggiornarvi, ha pubblicato una recensione estremamente negativa, assegnando voti bassissimi a tutti i servizi. La struttura ricettiva, di fronte a un'esperienza mai avvenuta, ha richiesto la rimozione del contenuto alla piattaforma, che però ha inizialmente rifiutato, sostenendo la mancata segnalazione del "no-show" entro 48 ore. Una decisione che ha costretto la struttura a ricorrere d'urgenza all'autorità giudiziaria.

L'ordinanza del Tribunale di Bolzano del 10 giugno 2026 ha confermato l'ordine di cancellazione della recensione, definendola «palesamente falsa» e con un presumibile «carattere ritorsivo». Il giudice ha chiarito che il diritto di critica, pur tutelando espressioni anche aspre, non può estendersi a recensioni basate su esperienze mai avvenute. Chi non ha soggiornato, infatti, non può valutare servizi come personale, pulizia o comfort. Richiamando il Regolamento UE 2022/2065 (Digital Services Act), il Tribunale ha sottolineato l'obbligo della piattaforma di rimuovere contenuti illeciti una volta acquisita conoscenza della loro falsità, a maggior ragione in presenza di un ordine giudiziario.

La sentenza non solo ha ribadito l'ordine di rimozione, ma ha anche confermato la penalità di 50 euro per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione, evidenziando il grave pregiudizio economico e reputazionale immediato subito dalla struttura. Il danno, infatti, incide direttamente sul ranking e sulla capacità di ottenere nuove prenotazioni. Sebbene l'ordinanza si sia concentrata sugli obblighi della piattaforma, è opportuno ricordare che l'autore di una recensione falsa e diffamatoria rischia conseguenze significative. Sul piano civile, può essere chiamato a risarcire i danni all'immagine e le dirette perdite economiche; sul piano penale, potrebbe configurarsi il reato di diffamazione, qualora le affermazioni lesive siano comunicate a più persone.

RIFERIMENTI:

Tribunale di Bolzano, Ordinanza del 10 giugno 2026.