

Responsabilità dell'internet provider per la funzione "autocomplete"

Trib Roma, sez. I civ., sentenza 13 marzo 2017 (Est. Monica Velletti)

Internet provider – Responsabilità per la funzione “auto complete” – Presupposti

Perché possa ravvisarsi una responsabilità dell'internet provider è necessario che lo stesso sia reso edotto dal singolo utente del contenuto ritenuto lesivo dell'associazione compiuta attraverso il servizio autocomplete, qualora all'esito della query le generalità dell'utente siano associate con termini ritenuti offensivi. E', infatti, chiaro che seppure responsabile della individuazione dell'algoritmo che associa i dati, l'internet provider non provvede ad inserire il dato, e non potrebbe essere ritenuto compatibile con i principi della responsabilità aquiliana ricondurre una sua responsabilità al mero verificarsi dell'evento, poiché così argomentando sussisterebbe una responsabilità oggettiva. L'internet provider non sarebbe, infatti, in grado di verificare preventivamente i contenuti delle interrogazioni formulate da tutti gli utenti della rete, e delle conseguenti associazioni compiute dal servizio di autocomplete.

(Massima a cura di Giuseppe Buffone – Riproduzione riservata)

Ragioni di fatto e diritto della decisione

Con atto di citazione ritualmente notificato alla controparte A A ha esposto di essere, e di aver subito una compromissione della sua onorabilità e immagine personale e professionale a causa dell'associazione del suo nome con il termine di un noto stupefacente, compiuta dal sistema di completamento automatico di Google (servizio denominato “autocomplete”), in quanto in un periodo (fino al luglio 2014) digitando il proprio nome e cognome, nel noto motore di ricerca, lo stesso veniva automaticamente associato al termine “cocaina”, suggerimento privo di qualunque riscontro con i contenuti delle singole pagine web indicizzate da Google, e non esistendo, nei siti web richiamati a seguito dell'interrogazione, alcuna vicenda che evocasse collegamenti tra l'attore e la sostanza stupefacente. A seguito della scoperta di tale accostamento l'attore proponeva ricorso ex art. 700 c.p.c. volto ad ottenere la rimozione “dalle interfacce di ricerca dell'accostamento” del suo nome con il termine cocaina, procedimento che si concludeva con una pronuncia di cessazione della materia del contendere avendo la parte resistente provveduto a rimuovere l'associazione contestata, dopo la notifica del ricorso cautelare. L'attore ha rappresentato che la parte convenuta assumendo un ruolo attivo nella predisposizione del sistema di auto-completamento non avrebbe potuto beneficiare delle esenzioni di responsabilità riconosciute agli Internet Services Provider, dovendo

rispondere per la lesione dei diritti fondamentali dell'onore e della reputazione, lesi ai sensi dell'art. 2043 c.c. Lamentando la verifica di un rilevante danno alla propria reputazione personale e professionale A A ha, quindi, chiesto la condanna della controparte al risarcimento del danno nella misura di euro 500.000,00 o nella diversa misura ritenuta di giustizia con vittoria di spese di lite.

Si è costituita la società convenuta GOOGLE INC. chiedendo il rigetto della domanda della controparte, affermando l'applicabilità al caso di specie della disciplina contenuta nel d. leg.vo n.70/2003, che ha recepito la direttiva 2000/31/CE ed in particolare dell'art. 15, in quanto il servizio di autocomplete sarebbe da considerare una funzionalità del motore di ricerca Google tale da permettere agli utenti di effettuare ricerche nella rete digitando una o più parole chiavi all'interno dell'apposita stringa della homepage di Google e di ottenere come risultato l'elenco delle parole statisticamente più utilizzate dagli utenti, selezione operata con funzionalità automatica basata su algoritmi che non prevedrebbero alcun coinvolgimento attivo del motore di ricerca. Richiamando l'applicabilità dell'art. 15 del d. leg.vo 70/2003, stante l'assoluta neutralità del prestatore rispetto alla funzione in esame, la società convenuta ha rilevato di non avere obblighi di controllo preventivo dei contenuti inseriti dagli utenti nella digitazione delle richieste, operando quale *caching provider*, potendosi quindi ravvisare una responsabilità solo qualora fosse provato un rifiuto di rimuovere l'accostamento giudicato diffamatorio a seguito di provvedimento dell'autorità giudiziaria, nella specie assente. Rilevando che anche qualora si ravvisasse un ruolo attivo nella fornitura della funzione di autocomplete, andrebbe comunque escluso un obbligo generale di monitoraggio e di controllo dei contenuti di provenienza degli utenti, poiché ciò finirebbe per tradursi in una responsabilità oggettiva, potendosi eventualmente ravvisare una specifica responsabilità solo qualora la società attrice, venuta a conoscenza del presunto illecito, non si fosse attivata per rimuovere l'accostamento ritenuto diffamatorio. Nel caso di specie, l'attore non avrebbe mai formulato richieste alla convenuta di rimozione dell'accostamento ritenuto violativo del diritto alla reputazione, avendo A A direttamente notificato il ricorso cautelare con conseguente rimozione dell'accostamento subito dopo il ricevimento della notifica del ricorso cautelare, condotta che avrebbe indotto il giudice di tale procedimento a pronunciare la cessazione della materia del contendere compensando le spese di giudizio, proprio in considerazione del comportamento della parte convenuta. La società GOOGLE ha, infine, rilevato la mancata prova del danno asseritamente subito, ritenuto sussistente *in re ipsa*, in violazione dei consolidati orientamenti della Suprema Corte in materia, chiedendo quindi il rigetto della domanda e la condanna al pagamento delle spese di procedimento e di condanna della controparte ex art. 96 c.p.c..

Acquisiti i documenti prodotti dalle parti, la causa è stata trattenuta in decisione.

La domanda dell'attore è infondata e deve essere respinta.

A A ha lamentato la violazione della sua onorabilità personale e professionale a causa della associazione compiuta dalla funzione autocomplete, tra il suo nome e il termine cocaina.

Secondo quanto si legge dalle pagine informative, fornite dalla società convenuta agli utenti, il servizio "auto complete" consiste in un ausilio

fornito agli utilizzatori del motore di ricerca per “trovare più velocemente le informazioni relative” alla query, guardando le previsioni di ricerca correlate ai termini digitati, associazioni elaborate considerando la frequenza statistica dei termini inseriti dagli utilizzatori della rete. Le previsioni di ricerca si basano sulle ricerche pertinenti che la stessa parte ha effettuato, ovvero sulle ricerche effettuate da altri utenti. Nelle pagine di informazione relative al servizio autocomplete è specificato che “Le previsioni di ricerca non sono risposte alla tua ricerca e non sono affermazioni di altri utenti o di Google relative ai tuoi termini di ricerca.”, trattandosi di riproduzioni delle ricerche statisticamente maggiormente ricorrenti analizzando quelle formulate dall’intera comunità degli utenti.

Preliminarmente deve evidenziarsi come l’utente medio delle rete sia posto nella condizione di sapere che le associazioni del servizio autocomplete non sono “affermazioni” o “risposte” alle ricerche, non potendosi ritenere né vere né verosimili. Infatti, trattandosi di mere associazioni statistiche, sono spesse costituite da stringe che possono non avere un senso compiuto, e mancando, come nel caso di specie, del predicato verbale (“A A cocaina”) possono non avere di per sé una connotazione diffamante, potendo prestarsi come rilevato dalla parte convenuta, a diverse e antitetiche letture (per esempio “A A consuma la cocaina” in una accezione negativa, ovvero “A A contrasta la cocaina” in una accezione positiva). Con questo venendo meno una portata oggettivamente e univocamente diffamatoria della associazione proposta dal servizio di autocomplete.

Incontestati i fatti di causa (l’associazione del nome dell’attore al termine cocaina per un lasso di tempo non precisamente individuato e la cessazione di tale associazione nel luglio 2014 a seguito della notifica del ricorso cautelare da parte dell’attore alla società convenuta), nonché il meccanismo di funzionamento del servizio di auto completamento, la ricostruzione giuridica fornita dalle parti diverge quanto al ruolo della società convenuta:

-secondo l’attore tale ruolo sarebbe da considerare attivo, non limitandosi Google a veicolare le informazioni recepite ma intervenendo con la selezione delle parole chiavi più frequentemente utilizzate, estratte con il ricorso ad un algoritmo ideato dalla stessa società ricorrente, con conseguente responsabilità, ex art. 2043 c.c., per la lesione della reputazione in danno degli utenti eventualmente danneggiati da tali associazioni;

-secondo la società convenuta la fattispecie sarebbe da ricondurre nell’ambito applicativo dell’art. 15, del d. leg.vo 70/2003, che disciplina l’attività del c.d. “*caching provider*”, consistente nella memorizzazione temporanea ed automatica di dati e informazioni fornite da terzi utenti del servizio, rispetto ai quali il provider non opererebbe alcun intervento e potendosi rinvenire una sua responsabilità solo laddove un’autorità abbia disposto la rimozione o la disabilitazione delle funzioni, ritenute lesive di beni interessi protetti e il provider non abbia ottemperato all’ordine dell’autorità.

A seguito della sentenza della Corte di Giustizia dell’Unione Europea, del 13 maggio 2015, Causa C-131/12, *Caso Costeja*, “l’operazione consistente nel far comparire su una pagina Internet dati personali va considerata come un «trattamento» ai sensi dell’articolo 2, lettera b), della direttiva 95/46 (v. sentenza Lindqvist, C 101/01, EU:C:2003:596, punto

25).” Da ciò discende il ruolo attivo dell’internet provider nelle attività di selezione di dati presenti nella rete. Il principio espresso dai Giudici lussemburghesi con riferimento al diritto all’oblio, di cui il ricorrente nel caso *Costeja*, chiedeva tutela, anche con riferimento all’attività svolta dal motore di ricerca di estrapolazione di dati da altri inseriti nella rete (nella specie si trattava di articoli di giornali che riportavano pregressi esiti di procedimenti penali pubblicati da organi di stampa), ha portato ad affermare che “il gestore di un motore di ricerca «raccolge» dati siffatti, che egli «estrae», «registra» e «organizza» successivamente nell’ambito dei suoi programmi di indicizzazione, «conserva» nei suoi server e, eventualmente, «comunica» e «mette a disposizione» dei propri utenti sotto forma di elenchi dei risultati delle loro ricerche”, compiendo un’attività propria che, qualora lesiva di bene interessi tutelati può essere, a determinate condizioni, fonte di responsabilità (cfr. *infra*). I principi espressi nella sentenza richiamata possono essere estesi al caso di specie dove la società convenuta pur non inserendo i dati che emergono con il servizio di autocomplete, con una propria valutazione (operata a monte con l’individuazione dell’algoritmo) seleziona e mette a disposizione i dati statisticamente più digitati dagli utenti con riferimento a quella specifica query. In questa attività l’internet provider non ha dunque un ruolo meramente passivo, ma un ruolo proprio di selezione di informazioni da altri inserite secondo un algoritmo individuato dallo stesso provider.

Anche in alcuni provvedimenti adottati dal Garante per la privacy (provvedimento del 24 novembre 2016) si desume che il servizio di autocomplete non vede il motore di ricerca quale mero *caching* delle informazioni ma fornitore della associazione con ruolo attivo.

Compiuta tale premessa, deve comunque rilevarsi che perché possa ravvisarsi una responsabilità dell’internet provider è necessario che lo stesso sia reso edotto dal singolo utente del contenuto ritenuto lesivo dell’associazione compiuta attraverso il servizio autocomplete, qualora all’esito della *query* le generalità dell’utente siano associate, come nel caso di specie, con termini ritenuti offensivi. E’, infatti, chiaro che seppure responsabile della individuazione dell’algoritmo che associa i dati, l’internet provider non provvede ad inserire il dato, e non potrebbe essere ritenuto compatibile con i principi della responsabilità aquiliana ricondurre una sua responsabilità al mero verificarsi dell’evento, poiché così argomentando sussisterebbe una responsabilità oggettiva. L’internet provider non sarebbe, infatti, in grado di verificare preventivamente i contenuti delle interrogazioni formulate da tutti gli utenti della rete, e delle conseguenti associazioni compiute dal servizio di autocomplete. Nella richiamata sentenza del 13 maggio 2015, Causa C-131/12, *Caso Costeja*, la Corte di Giustizia al fine di contemperare gli interessi contrapposti, quello del singolo utente a vedere lecitamente trattati i dati personali senza lesione dei propri diritti (alla reputazione, all’onore, all’oblio) e quello dell’internet provider a mettere a disposizione della comunità degli utenti le informazioni estrapolate dalla rete ha affermato che “il responsabile deve prendere tutte le misure ragionevoli affinché i dati che non soddisfano le prescrizioni dettate ... vengano cancellati o rettificati”(punto 72 della decisione), disponendo che le domande per la rimozione dei dati che ledano diritti fondamentali della persona possono “essere direttamente presentate dalla persona interessata al responsabile del trattamento il quale deve in tal caso procedere al

debito esame della loro fondatezza e, eventualmente, porre fine al trattamento dei dati in questione. Qualora il responsabile del trattamento non dia seguito a tali domande, la persona interessata può adire l'autorità di controllo o l'autorità giudiziaria affinché queste effettuino le verifiche necessarie e ordinino al suddetto responsabile l'adozione di misure precise conseguenti" (punto 77 delle decisioni).

Pertanto, perché l'internet provider possa ritenersi responsabile di lesione di diritti dell'utente, quali la tutela del diritto all'onore ed alla reputazione, non è sufficiente che attraverso l'attività di organizzazione e aggregazione delle informazioni desumibili dalla rete (come quella scaturente dal servizio autocomplete, che associa le interrogazioni statisticamente più frequenti ad un termine o un nominativo) si realizzino associazioni potenzialmente offensive dell'altrui reputazione ma è necessario che a fronte di una richiesta dell'utente, che si assume danneggiato, l'internet provider rimanga inerte, rimettendo la valutazione di tale inezia quanto alla sua portata lesiva al successivo vaglio delle autorità amministrative o giudiziarie competenti. Diversamente argomentando si avrebbe, infatti, una ipotesi di responsabilità oggettiva essendo l'internet provider impossibilitato a verificare i risultati delle associazioni determinate dal servizio di autocomplete su base planetaria. La condotta colposa dell'internet provider può quindi ravvisarsi, secondo i principi enunciati dai giudici lussemburghesi, solo nel caso di inerzia a fronte di una lamentata lesione, qualora cioè l'internet provider non provveda alla rimozione della aggregazione lesiva spontaneamente ovvero (in caso di divergenti valutazioni tra l'utente e l'internet provider) a seguito dell'ordine dell'autorità di controllo o giudiziaria.

Nel caso di specie, l'odierno attore dopo aver rilevato l'associazione tra il suo nome e il termine cocaina, operata per un determinato lasso di tempo dal servizio autocomplete, non ha formulato alcuna richiesta stragiudiziale alla società convenuta di rimozione di tale associazione, ma ha proposto ricorso cautelare. Ricevuta la notifica del ricorso cautelare la società convenuta ha provveduto all'immediata rimozione dell'associazione (come desumibile dal contenuto del provvedimento emesso nel procedimento cautelare di cessazione della materia del contendere). Pertanto alcuna condotta lesiva dei principi che regolano la responsabilità aquiliana è imputabile alla società convenuta che appena resa edotta della associazione, tra il nome dell'attore e il noto stupefacente, ha provveduto a rimuoverla.

Per quanto esposto, non possono ravvisarsi i presupposti per l'applicazione dell'articolo 2043 c.c., come richiesto nell'atto introduttivo dall'attore, con conseguente rigetto della domanda.

Le spese di giudizio liquidate in dispositivo seguono la soccombenza, mentre non si ravvisano i presupposti per l'applicazione dell'art. 96 c.p.c.

P.Q.M.

Rigetta la domanda;

condanna l'attore alla rifusione delle spese di giudizio che liquida in € 13.000,00, oltre accessori di legge.

Roma 13 marzo 2017

Il Giudice
Dr.ssa Monica Velletti