

Utenti bloccati o cancellati dai social? Ecco cosa fare

3 Giugno 2022 – 07:57

Il potere delle piattaforme e i rischi per le libertà. Cosa fare? Anzitutto reclamare, poi eventualmente denunciare



□

Abbiamo tutti sentito parlare di profili di utenti bloccati o cancellati dai social network per motivi che riguardano la violazione dei termini del contratto che viene sottoscritto al momento dell'iscrizione sulle varie piattaforme. Di frequente si tratta di istigazione all'odio e alla violenza. Ci sono però casi in cui le decisioni di Facebook, Instagram o TikTok di cancellare post e oscurare account appaiono discutibili e controverse. Moltissimi utenti a volte notano che alcuni loro post sono stati cancellati o che addirittura il loro profilo risulta inaccessibile per 24 ore o anche per più tempo. Non sempre questi provvedimenti presi dalle piattaforme hanno una giustificazione valida.

Il potere delle piattaforme e i rischi per le libertà

La Costituzione tutela la libertà di espressione e i social network rappresentano il luogo in cui manifestiamo i nostri pensieri. Le piattaforme non possono disattivare un account, sia esso privato o usato per motivi professionali, a meno che non venga violato il codice di condotta che sottoscriviamo al momento dell'attivazione. Dal momento che non sempre le regole sono precise e riescono a comprendere tutte le fattispecie, è lasciato un certo spazio ai gestori delle piattaforme per valutare il comportamento dell'utente e prendere decisioni a volte non condivisibili. I giudici vengono chiamati a giudicare proprio questa discrezionalità e a stabilire la liceità della chiusura di un profilo.

Cosa fare? Anzitutto reclamare, poi eventualmente denunciare

Cosa deve fare un utente per riattivare il profilo social o chiedere il risarcimento del danno, qualora ritenga illegittima la decisione presa dalla piattaforma? Come prima cosa l'utente deve procedere con un reclamo al social network, secondo i meccanismi indicati dalla piattaforma stessa. In caso di silenzio o diniego può rivolgersi al tribunale, presentando un ricorso d'urgenza, firmato da un avvocato, volto a consentire una rapida valutazione della vicenda. Il giudice valuterà se gli estremi per la chiusura del profilo sussistono o se si sia trattato di un provvedimento eccessivo o ingiustificato.

Che cosa è possibile ottenere

L'utente ingiustamente bannato da un social network ha il diritto di ottenere il ripristino dell'account e il

risarcimento del danno subito a causa della sospensione delle proprie relazioni sociali e/o dell'attività lavorativa esercitata attraverso l'account, se si è nella condizione di poter provare la perdita di guadagni e di contratti. Lo ha ribadito qualche mese fa in una importante sentenza la Corte d'Appello dell'Aquila, ma precedentemente anche i tribunali di Bologna e Pordenone avevano affermato il diritto dell'utente alla riattivazione dei propri account sospesi o rimossi senza spiegazioni e al risarcimento del danno patito per la lesione dei suoi diritti fondamentali.

[Read More](#)