

PS11149 - DROPBOX

Provvedimento n. 29649

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 aprile 2021;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTE la Parte II, Titolo III e la Parte III, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la propria delibera del 9 marzo 2021, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3 del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento in considerazione della necessità di procedere alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Dropbox International Unlimited Company (di seguito anche Dropbox, Società o Professionista), società di diritto irlandese appartenente al gruppo multinazionale Dropbox Inc, in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. La Società fornisce servizi in ambiente *cloud computing*, sia in forma gratuita, entro certi limiti di capacità di immagazzinamento, sia a pagamento.

2. U.Di.Con. – Unione per la Difesa dei Consumatori, in qualità di Associazione di consumatori.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dalla Società Dropbox nei confronti dei propri clienti attraverso il sito *internet* <https://www.dropbox.com>, a partire dal mese di dicembre 2017¹ e rappresentate da:

a.1. le indicazioni in merito alle condizioni per recedere dal contratto e per esercitare il diritto di ripensamento, i termini e le procedure per esercitare tali diritti, e l'assenza del modulo tipo di cui all'allegato I, parte B del Codice del Consumo. Soltanto nella Sezione "Termini"² del proprio sito, sotto la voce "Risoluzione", Dropbox ha indicato la "facoltà di interrompere l'utilizzo dei Servizi in qualsiasi momento", senza fornire ulteriori chiarimenti. Ulteriori dettagli sono stati forniti attraverso una *community*³ non accessibile tramite un *link* diretto dalla *home page*;

a.2. le indicazioni per consentire all'utente di ricorrere agevolmente ad un meccanismo extra-giudiziale di conciliazione delle controversie, cui lo stesso Professionista risulti soggetto, indicando le condizioni per avervi accesso. La modalità di risoluzione delle controversie con Dropbox è solo indicata in una clausola contrattuale in modalità generica ed informale⁴, in assenza di qualsiasi riferimento che indichi al consumatore la possibilità e le modalità per servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di conciliazione delle controversie cui lo stesso professionista risulta soggetto;

b. le informazioni fornite sulle caratteristiche del servizio e sulle condizioni richieste per l'apertura di un *account* e la fornitura del servizio di *cloud computing* proposto, in assenza di un'informativa immediata, chiara e trasparente, prima dell'attivazione dell'*account*, in merito all'attività di raccolta e utilizzo dei dati personali del cliente, anche a fini commerciali.

¹ [Doc. N. 1.]

² [<https://www.dropbox.com/privacy#terms>.]

³ [<https://www.dropboxforum.com/t5/Fai-una-domanda/diritto-di-recesso/td-p/224381>: "Ciao Max, Grazie per aver scritto sul Forum di Dropbox! Se vivi in un'area ove è previsto il diritto di recesso in caso di cancellazione anticipata, puoi avere il diritto al rimborso per un abbonamento di tipo Plus. Ad esempio nell'Unione Europea, puoi cancellare il tuo abbonamento Plus entro 14 giorni dall'acquisto e riceverai un rimborso come indicato nel seguente articolo: <https://www.dropbox.com/help/billing/plus-refund>. Gli abbonamenti a Dropbox Business invece non sono rimborsabili, tranne nei casi previsti dalla legge, come indicato in questo articolo: <https://www.dropbox.com/help/billing/business-refunds>. Per verificare se hai diritto al rimborso ti consiglio di contattarci qui: <http://bit.ly/cm-support> in quanto non possiamo assisterti nel Forum per motivi di privacy".]

⁴ [<https://www.dropbox.com/privacy#terms>: "Per prima cosa proviamo a risolvere le cose. E' nostra intenzione affrontare i problemi senza che sia necessario ricorrere alle vie legali. Prima di presentare un reclamo nei confronti di Dropbox, l'utente accetta di provare a risolvere la controversia in maniera informale scrivendo all'indirizzo dispute-notice@dropbox.com. Proveremo a risolvere la disputa in maniera informale contattandovi via email".]

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 20 agosto 2020 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11149 nei confronti della Società Dropbox International Unlimited Company per presunte violazioni degli artt. 20, 21, 22, 49, comma 1, lettere h) e q), 54, comma 1, e 66-*quater*, comma 3, del Codice del Consumo⁵. L'avvio del procedimento è stato comunicato in data 4 settembre 2020⁶.

5. In data 18 settembre 2020 è pervenuta da parte della Società un'istanza di accesso agli atti⁷, effettuato in data 22 settembre 2020⁸.

6. In data 20 ottobre 2020⁹ Dropbox ha comunicato le informazioni richieste nell'atto di avvio del procedimento presentando anche un'istanza di audizione, svoltasi in data 3 dicembre 2020¹⁰.

7. In data 20 ottobre 2020¹¹, ai sensi dell'articolo 27 comma 7 del Codice del Consumo, Dropbox ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle condotte oggetto di contestazione.

8. In data 2 marzo 2021 è stata inviata alle Parti la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria¹².

9. In considerazione delle necessità richieste dalla valutazione degli impegni presentati dal Professionista, nella riunione dell'Autorità del 9 marzo 2021, il termine di conclusione del procedimento è stato prorogato di sessanta giorni, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento; la relativa comunicazione alle Parti è stata inviata in data 10 marzo 2021¹³.

10. In data 12 marzo 2021 Dropbox ha inviato la memoria conclusiva¹⁴.

11. In data 16 marzo 2021 è stata inoltrata, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹⁵. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 16 aprile 2021¹⁶.

2) Le evidenze acquisite

12. Dropbox offre servizi *cloud* a privati, aziende e organizzazioni di varia natura per archiviare, organizzare e condividere *file*, documenti, fotografie, ecc., fornendo sia una versione gratuita dei propri servizi sia diversi piani a pagamento a seconda delle esigenze degli utenti. La maggioranza degli utenti in Italia utilizza la versione gratuita e il modello di *business* del Professionista non si basa su ricavi da attività pubblicitaria, ma esclusivamente sugli introiti delle quote di abbonamento degli utenti che hanno sottoscritto le versioni a pagamento.

13. Dropbox opera in *partnership* con altre società per fornire agli utenti la portabilità e l'interoperabilità dei loro dati tra piattaforme diverse, al fine di consentire l'utilizzo delle funzionalità che esse offrono¹⁷.

14. In merito alle condotte poste in essere dalla Società, l'attività istruttoria ha consentito di rilevare quanto nel seguito specificato.

a. Sul diritto di recesso e ripensamento

15. Le informazioni relative al recesso e al ripensamento sono riportate nei Termini di Servizio sul sito *web* della Società <https://www.dropbox.com> nella sezione "Account a pagamento", che riporta il seguente testo: "Nessun rimborso. Puoi cancellare il tuo conto Dropbox a pagamento in qualsiasi momento. I rimborsi vengono emessi solo se richiesto dalla legge. Ad esempio, gli utenti che vivono nell'Unione Europea hanno il diritto di cancellare la loro iscrizione al Conto a Pagamento entro 14 giorni dall'iscrizione, dall'aggiornamento o dal rinnovo di un Conto a Pagamento"¹⁸.

⁵ [Cfr. Docc. NN. 4-5.]

⁶ [Cfr. Doc. N. 6.]

⁷ [Cfr. Doc. N. 6.]

⁸ [Cfr. Doc. N. 9.]

⁹ [Cfr. Doc. N. 16.]

¹⁰ [Cfr. Doc. N. 22.]

¹¹ [Cfr. Doc. N. 15.]

¹² [Cfr. Doc. N. 52.]

¹³ [Cfr. Docc. NN. 29-30.]

¹⁴ [Cfr. Doc. N. 34.]

¹⁵ [Cfr. Doc. N. 35.]

¹⁶ [Cfr. Doc. N. 38.]

¹⁷ [Cfr. Doc. N. 16 pp. 2-3.]

¹⁸ [Cfr. Doc. N. 16 pp. 4-5]

16. La clausola in questione risulta dunque priva di indicazioni precise in merito alle circostanze nelle quali è legittimo richiedere il rimborso, rimandando alla pagina raggiungibile cliccando su *"richiesto dalla legge"* per maggiori dettagli al riguardo e per la modalità che l'utente dovrà seguire per ottenerlo.

b. Sui meccanismi extra-giudiziali di ricorso e reclamo a cui il Professionista è soggetto

17. Nei Termini di Servizio sul sito web <https://www.dropbox.com>, il Professionista cita esclusivamente una generica possibilità di risolvere le controversie in maniera informale, attraverso la seguente clausola contrattuale: *"Per prima cosa proviamo a risolvere le cose. È nostra intenzione affrontare i problemi senza che sia necessario ricorrere alle vie legali. Prima di presentare un reclamo nei confronti di Dropbox, l'utente accetta di provare a risolvere la controversia in maniera informale scrivendo all'indirizzo dispute-notice@dropbox.com. Proveremo a risolvere la disputa in maniera informale contattandovi via email"*¹⁹.

18. Al consumatore, vincolato da un contratto a distanza, non viene rappresentata la facoltà di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di conciliazione cui lo stesso Professionista risulta soggetto, non essendone indicati condizioni e termini per avervi accesso.

c. Sull'uso dei dati personali degli utenti a fini commerciali

19. Dropbox non risulta fornire all'utente un'informativa chiara e trasparente in merito all'attività di raccolta e alla finalità di utilizzo dei dati personali del cliente (nome, indirizzo e-mail, numero di telefono, dati relativi ai pagamenti, attività dell'account e cronologia di utilizzo).

20. Nella pagina di registrazione, attualmente, non è presente alcuna immediata informativa in merito, bensì unicamente un *box* in cui accettare i Termini Dropbox e uno in cui viene data la facoltà di spuntare un'apposita casella per dare il proprio consenso alla ricezione di comunicazioni di *e-marketing* relative a prodotti di Dropbox.

21. Nelle Norme sulla *privacy*, invece, Dropbox afferma che *"raccoltiamo ed utilizziamo dati personali per esigenze commerciali legittime. Quando trattiamo i tuoi dati personali per altri scopi, chiediamo il tuo consenso in anticipo o richiediamo ai nostri partner di ottenere tale consenso. Per ulteriori informazioni sulle basi legali per il trattamento dei tuoi dati, consulta le Domande frequenti"*. Nella sezione 5 delle Domande Frequenti Dropbox dichiara anche di operare con *"aziende o individui che Dropbox incarica per fornire, migliorare, proteggere e pubblicizzare i Servizi Dropbox. Ad esempio, le terze parti di fiducia potrebbero accedere alle tue informazioni per fornire servizi di archiviazione dei dati, servizi IT o servizi di assistenza clienti per conto di Dropbox. Dropbox rimane responsabile della gestione dei tuoi dati secondo le nostre istruzioni. Le terze parti di fiducia sono:*

- Dropbox, Inc.
- Amazon Web Services, Inc.
- Teleperformance A.E.
- Salesforce.com, LLC
- Serenova, LLC (precedentemente LiveOps Cloud Platform, LLC)
- Google LLC
- Zendesk, Inc.
- Oracle America, Inc.²⁰

La risposta della FAQ n. 10 sulla *Privacy*, presente sul sito web della Società, relativa alle categorie di informazioni personali incluse nelle informazioni raccolte e divulgate da Dropbox a terze parti di fiducia richiama il fatto che le *"informazioni sull'account potrebbero includere anche informazioni commerciali, come la cronologia o le tendenze relative ad acquisti o consumi"*.

22. La Società ha chiarito attraverso la documentazione agli atti:

a) che l'espressione *"per esigenze commerciali legittime"* presente nelle Norme Privacy allude all'attività di fornitura, protezione e miglioramento dei propri servizi nonché all'attività di promozione dei propri prodotti nel rispetto della normativa europea in materia di protezione dei dati (tra gli altri il General Data Protection Regulation o GDPR e la Direttiva e-Privacy)²¹;

b) il contenuto della risposta della FAQ n. 10 sulla *Privacy* è utilizzato per ottemperare a quanto prescritto nel California Consumer Privacy Act, che prevede di inserire una specifica formulazione, quando si fa riferimento alle tipologie di dati raccolti e divulgati, indipendentemente da quanto tale linguaggio descriva correttamente l'attività che l'azienda effettivamente svolge²².

¹⁹ [<https://www.dropbox.com/privacy#terms>.]

²⁰ [Cfr. Doc. N. 3 e Doc. N. 16 pp. 10-14.]

²¹ [Cfr. Doc. N. 22 p. 2 del Verbale dell'audizione con Dropbox.]

²² [Cfr. Doc. N. 25: *"Dropbox è tenuta ad includere la predetta formulazione perché in alcuni casi potrebbe avvalersi di rivenditori terzi per promuovere i propri piani Dropbox Business (ma mai per promuovere l'attività di terzi). Tali rivenditori potrebbero contattare potenziali società acquirenti per proporre loro l'acquisto di Dropbox Business, e poi gestire tali clienti business".*]

Dalle evidenze acquisite in fase istruttoria, non risulta che Dropbox commercializzi i dati dei propri utenti o ne condivida le informazioni con altre Società, se non limitatamente a quelle necessarie per fornire i servizi da essa forniti, che gli utenti scelgono di abilitare*, 23.

3) Gli impegni del Professionista

23. Con la comunicazione pervenuta in data 20 ottobre 2020, il Professionista ha formulato una proposta di impegni²⁴.

24. Tali impegni, che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante, prevedono quanto segue.

Impegno 1.A.: modifiche ai Termini di Servizio sezione "Account a pagamento" al fine di chiarire ulteriormente l'esercizio del diritto di recesso e del diritto al ripensamento

25. L'eliminazione delle espressioni che nella sezione "Account a pagamento" possano ingenerare ambiguità ("Nessun rimborso"), specificando che l'importo versato verrà restituito in caso di cancellazione entro quattordici giorni, evidenziando il *link* per accedere al modulo *online* (con contenuto analogo a quello dell'Allegato I, parte B, del Codice del Consumo) ed inserendo nell'attuale sistema di reclami *online* di Dropbox una specifica opzione nel *menu* a tendina che riporti la dicitura "Annullamenti e rimborsi".

Impegno 1.B.: modifiche alla clausola relativa alla risoluzione delle controversie

26. L'inserimento dello specifico riferimento nei Termini di Servizio, in particolare nella sezione "Risoluzione di controversie", alla possibilità di accedere a un meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie e il *link* per accedere alla Piattaforma ODR promossa dalla Commissione Europea.

Gli impegni 1.A e 1.B verranno attuati entro due mesi dalla loro approvazione da parte dell'Autorità.

Impegno 2: modifica alla registrazione dell'account

27. La modifica della dicitura disponibile nel processo di registrazione e l'inserimento di un *link* alle Norme sulla Privacy nella casella di spunta per l'accettazione dei Termini di Servizio (oltre al *link* già disponibile in calce alla pagina di registrazione), in modo da mettere a disposizione degli utenti una chiara e trasparente informativa sulla *privacy* prima dell'attivazione dell'account.

Tale impegno verrà attuato entro tre mesi dall'approvazione da parte dell'Autorità.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

28. Poiché le condotte oggetto del presente procedimento sono state diffuse o realizzate tramite *Internet*, in data 16 marzo 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento²⁵.

29. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con parere pervenuto in data 16 aprile 2021, ha ritenuto che "nel caso di specie il mezzo *Internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità"²⁶.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

30. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del procedimento.

31. In particolare, attraverso l'impegno *sub* 1.A., come sopra richiamato, il Professionista elimina le espressioni che possono ingenerare ambiguità in merito alla facoltà del consumatore di esercitare il diritto di ripensamento entro i quattordici giorni dall'attivazione del servizio con rimborso dell'importo pagato, rendendo agevole la modalità per accedere al modulo di richiesta per la restituzione della somma versata tramite un *link* inserito direttamente nella clausola.

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

²³ [Si veda la sezione "Con chi" delle Norme sulla privacy (<https://www.dropbox.com/privacy/>) nella quale è specificamente indicato che: "Ci riserviamo il diritto di condividere i dati come discusso sopra, ma questi non saranno venduti a inserzionisti o ad altre terze parti". Inoltre, quando si rivolge a terze parti per "fornire, migliorare, proteggere e pubblicizzare" i propri servizi, Dropbox utilizza di norma [omissis] (Cfr. Doc. 16 All. 1). Dropbox fornisce informazioni dettagliate al riguardo nelle Domande Frequenti intitolate "Le Norme sulla privacy di Dropbox: domande frequenti" a cui si rimanda nelle Norme sulla privacy. Cfr. anche il Doc. N. 22 p. 2, Verbale dell'audizione con Dropbox.]

²⁴ [Cfr. Doc. N. 16.]

²⁵ [Cfr. Doc. N. 35.]

²⁶ [Cfr. Doc. N. 38.]

32. Attraverso l'impegno *sub 1.B.*, come sopra richiamato, il Professionista garantisce al consumatore il diritto di potersi avvalere, in caso di controversie, di un meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie tramite la Piattaforma ODR promossa dalla Commissione Europea.

33. Per quanto attiene alla condotta descritta al Punto II. lett. b), consistente nella carenza informativa sull'utilizzo dei dati personali degli utenti, in fase di registrazione dell'account per accedere al servizio offerto, la misura *sub 2)* assunta dal Professionista, riguarda l'inserimento, nella suddetta schermata di registrazione dell'account, di un *link* di immediata accessibilità alle Norme sulla Privacy.

34. Attraverso l'impegno *sub 2)*, quindi, il Professionista garantisce al consumatore la possibilità di essere informato adeguatamente, prima dell'adesione al servizio, sulle finalità di utilizzo e di condivisione con terzi dei propri dati personali, che le evidenze istruttorie hanno mostrato essere solamente quelli necessari al Professionista per assicurare la funzionalità del servizio offerto²⁷.

35. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO alla luce di quanto precede, che gli impegni presentati dalla società Dropbox International Unlimited Company, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle condotte, oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Dropbox International Unlimited Company;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Dropbox International Unlimited Company, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni presentati dalla Società in data 20 ottobre 2020, come descritti nel formulario allegato al provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Dropbox International Unlimited Company, entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione, di fatto, rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

²⁷ [Cfr. la sezione "Con chi" delle Norme sulla privacy nella quale è specificamente indicato che: "Ci riserviamo il diritto di condividere i dati come discusso sopra, ma questi non saranno venduti a inserzionisti o ad altre terze parti". Inoltre quando si rivolge a terze parti per "fornire, migliorare, proteggere e pubblicizzare" i propri servizi, Dropbox utilizza di norma [omissis], dati che sono quelli strettamente necessari alla fornitura dei servizi.]