

CV194 - GOOGLE DRIVE-CLAUSOLE VESSATORIE

Provvedimento n. 29817

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 7 settembre 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte III, Titolo I 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 n. 25411 del 1° aprile 2015.

VISTI i propri provvedimenti del 23 febbraio 2021, del 4 maggio 2021 e del 1° luglio 2021 con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, e 23, comma 1, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Google Ireland Ltd. (di seguito anche "Google", "Società" o "Professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo. La società è una multinazionale che offre un'ampia gamma di prodotti e servizi connessi a *Internet* che comprendono tecnologie per la pubblicità on line, strumenti di ricerca, *cloud computing*, *software* e *hardware*. La società fornisce, tramite la piattaforma Google Drive, servizi in ambiente *cloud computing*, di memorizzazione, sincronizzazione e condivisione *online* di *file* per gli utenti collocati nello Spazio Economico Europeo.

2. ASSOUTENTI – Associazione Nazionale Utenti di Servizi pubblici, in qualità di associazione di consumatori interveniente ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

3. Costituiscono oggetto di valutazione nel presente procedimento, limitatamente ai rapporti contrattuali con i consumatori, le clausole di seguito trascritte, contenute nei Termini di servizio di Google, che il consumatore deve accettare per poter usufruire di Google Drive¹, nella versione in lingua italiana pubblicata sul sito *web* del Professionista. Le singole disposizioni contrattuali sono state accorpate in funzione dei profili di violazione indicati nel successivo paragrafo IV del presente provvedimento.

A) Responsabilità contrattuale

"Oltre ai diritti e alle responsabilità descritte in questa sezione (In caso di problemi o controversie), Google non sarà responsabile per alcuna perdita, a meno che quest'ultima non sia stata causata da una violazione dei presenti termini e dei termini aggiuntivi specifici dei servizi".

B) Sospensione o interruzione dell'accesso ai servizi Google

"Google si riserva il diritto di sospendere o interrompere l'accesso dell'utente ai servizi o di eliminare il suo Account Google nel caso in cui si verifichi una delle seguenti situazioni: - L'utente viola in modo sostanziale o ripetuto i presenti termini, i termini aggiuntivi specifici dei servizi o le norme. - Siamo tenuti ad agire in questo modo per rispettare un requisito legale o un'ingiunzione del tribunale. - Riteniamo, in materia ragionevole, che la condotta dell'utente comporti danni o responsabilità per un altro utente, una terza parte Google, ad esempio per via di attività di pirateria informatica o phishing, comportamenti molesti, inclusione di spam, atteggiamenti fuorvianti o sottrazione di contenuti di altri siti che non appartengono all'utente. Il preavviso è regolato come segue: "Prima di prendere provvedimenti [quali la sospensione o l'interruzione] ... diamo all'utente un preavviso, quando è ragionevolmente possibile, per spiegare il motivo del nostro provvedimento e dare all'utente la possibilità di risolvere il problema, a meno che avessimo ragionevole motivo di ritenere che tale azione: Comporterebbe danni o responsabilità per un utente, una terza parte o Google; Violerebbe la legge o un'ingiunzione delle forze dell'ordine; Compromettere un'indagine; Comprometterebbe il funzionamento, l'integrità o la sicurezza dei nostri servizi".

¹ [Doc. n. 35 del fascicolo istruttorio.]

C) Modifiche ai termini

“Qualora dovessimo modificare sostanzialmente i presenti termini o i termini aggiuntivi specifici dei servizi provvederemo a notificare all'utente con largo anticipo, offrendogli l'opportunità di rivedere le modifiche, eccetto (1) nel caso del lancio di nuovi servizi o funzionalità, oppure (2) in situazioni urgenti quali evitare il protrarsi di un illecito o soddisfare requisiti legali. Se l'utente non accetta le modifiche apportate ai Termini, è tenuto a rimuovere i suoi contenuti”.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

4. Sulla base delle informazioni e della documentazione acquisita d'ufficio ai fini dell'applicazione dell'articolo 37-bis del Codice del Consumo², in data 20 agosto 2020 è stato avviato il procedimento *CV194 Google Drive - Clausole Vessatorie* nei confronti della società Google Ireland Limited, per presunta vessatorietà di alcune clausole presenti nel modello contrattuale dei Termini di Servizio che è necessario accettare, da parte del consumatore, per utilizzare il servizio Google Drive.

5. In data 7 settembre 2020, dopo averne informato l'Autorità, è stato pubblicato per 30 giorni sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it) ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 1, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 6 del Regolamento, il comunicato ai fini della consultazione pubblica in materia di clausole vessatorie. La consultazione pubblica si è conclusa in data 7 ottobre 2020.

6. Alla consultazione hanno partecipato, inviando ciascuna i propri contributi, le associazioni dei consumatori: Altroconsumo³, U.di.Con.⁴, Federconsumatori⁵, Movimento Consumatori⁶, Codacons⁷.

7. Google ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 24 settembre 2020.

8. In data 22 ottobre 2020 Assoutenti ha avanzato istanza di partecipazione all'istruttoria, accolta con comunicazione allo stesso e al Professionista in data 28 ottobre 2020.

9. Con comunicazione pervenuta in data 4 novembre 2020, integrata in data 18 novembre 2020, Google ha presentato memorie difensive e risposto alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio. Il Professionista ha, inoltre, comunicato una nuova versione delle clausole A e B oggetto di esame.

10. In data 11 dicembre 2020, Google ha inviato un parere, espresso da un professore di Diritto civile, sulla compatibilità con le norme del Codice del Consumo in materia di clausole vessatorie delle nuove clausole che Google ha sottoposto alla valutazione dell'Autorità.

11. In data 25 marzo 2021, si è svolta un'audizione con i rappresentanti del Professionista. In tale sede la società ha confermato le proposte di modifica delle clausole A e B oggetto d'esame ed ha depositato una nuova versione della clausola C. Secondo quanto dichiarato da Google, le clausole modificate, qualora sia appurato che non sussistano elementi di illiceità, verranno implementate a seguito della comunicazione dell'Autorità di chiusura del procedimento con valutazione di non vessatorietà delle stesse.

12. Il 26 luglio 2021, è stata comunicata a Google, nonché all'associazione Assoutenti, la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'articolo 23, comma 1, del Regolamento.

13. Con comunicazione pervenuta in data 26 luglio 2021 (prot. 61707), Google ha presentato memorie difensive e prodotto informazioni.

b) Gli esiti della consultazione pubblica e le argomentazioni di Assoutenti

14. Nell'ambito della consultazione di cui all'articolo 37-bis, comma 1, del Codice del Consumo, le Associazioni di consumatori Altroconsumo (in data 29 settembre 2020), U.di.Con. (in data 29 settembre 2020), Federconsumatori (5 ottobre 2020), Movimento Consumatori (in data 7 ottobre 202) e Codacons (in data 29 settembre ottobre 2020) hanno rilevato la possibile vessatorietà delle clausole oggetto del procedimento.

15. Le suindicate Associazioni hanno rilevato che la disciplina presente nel Codice del Consumo in materia di clausole vessatorie, è volta a garantire e tutelare il consumatore dall'unilaterale predisposizione e sostanziale imposizione del contenuto contrattuale da parte del Professionista, quale possibile fonte di abuso, sostanziandosi nella preclusione, per il consumatore, della possibilità di esercitare la propria autonomia contrattuale rappresentata dalla libertà di determinare il contenuto del contratto⁸. Tale circostanza comporterebbe l'alterazione, su un piano non già solamente economico, della posizione paritaria delle parti contrattuali, assoggettando l'aderente (il consumatore) al

² [Doc. n. 2 del fascicolo istruttorio.]

³ [Doc. n. 7 del fascicolo istruttorio.]

⁴ [Doc. n. 8 del fascicolo istruttorio.]

⁵ [Doc. n.10 del fascicolo istruttorio.]

⁶ [Doc. n. 11 del fascicolo istruttorio.]

⁷ [Doc. n. 12 del fascicolo istruttorio.]

⁸ [Cfr. Cass. Civ., sez. III, 20 marzo 2010, n. 6802.]

potere (anche solo di mero fatto) del predisponente (il professionista). La vessatorietà di ogni clausola non riguarda l'eventuale sproporzione economica delle prestazioni, ma lo squilibrio giuridico delle posizioni contrattuali contrapposte.

16. Con riferimento, in particolare, alla clausola "Responsabilità contrattuale", le associazioni osservano che essa clausola prevede un esonero di ogni responsabilità contrattuale in favore del Professionista, prevedendo un'esclusione dei diritti del consumatore, nei confronti dello stesso, in caso di perdita dei dati o di altro anche imputabile al Professionista. Tale clausola sarebbe, pertanto, contraria al disposto di cui all'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b) del Codice del Consumo. In particolare, il Movimento dei Consumatori ha rilevato che qualsiasi forma di limitazione della responsabilità contrattuale rappresenta una limitazione illegittima in violazione dell'articolo 33 del Codice del Consumo e, più in generale, in violazione all'articolo 35 del Codice del Consumo, determinando una mancanza di trasparenza anche in relazione alla natura di un servizio delicato quale quello in questione, avente per oggetto anche dati sensibili e personali.

17. Con riferimento alla clausola "Sospensione o interruzione dell'accesso ai servizi Google", le associazioni osservano che essa prevede la possibilità di sospendere o interrompere l'accesso dell'utente, unicamente sulla base della volontà del Professionista, mancando l'indicazione delle modalità e della tempistica relative al preavviso, da fornire all'utente stesso, in caso di sospensione ed interruzione dei servizi e mancando, inoltre, l'indicazione delle modalità attraverso le quali l'utente possa contestare il provvedimento adottato dalla società. Tale clausola prevede, in sostanza, che il Professionista possa interrompere il servizio a suo arbitrio mentre prevede per il consumatore un impegno definitivo alla propria prestazione, in contrasto con l'articolo 33, commi 1 e 2, lettera d), del Codice del Consumo.

18. Con riferimento, infine, alla clausola "Modifiche ai termini", le associazioni osservano che nella dicitura che prevede il diritto unilaterale del Professionista di modifica delle clausole contrattuali, in relazione alle caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, non sono indicati i giustificati motivi del previsto unilaterale diritto e non è menzionata una specificazione della tempistica con cui la Società si impegna a notificare all'utente le eventuali modifiche ai Termini di servizio. La clausola pertanto risulterebbe vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera m), del Codice del Consumo.

19. Assoutenti, con l'istanza di partecipazione pervenuta in data 22 ottobre 2020, ha sottolineato che gli utenti che utilizzano i servizi *cloud* sono scarsamente informati dell'utilizzo dei loro dati a livello commerciale, non solo per quanto riguarda la *cloud computing*, ma soprattutto in materia di memorizzazione, sincronizzazione ed utilizzo di dati, e che Google pone in essere una limitazione dei diritti degli utenti per beneficiare dei dati degli stessi da un punto di vista commerciale. L'Associazione ha evidenziato, infine, che assume particolare rilevanza la scarsa chiarezza sull'acquisizione dei dati forniti dall'utente, non solo estratti dal cloud ma anche tramite ulteriori mezzi (ad es. tramite acquisizione dati vocali).

c) Le argomentazioni svolte dal Professionista e gli altri elementi forniti nel corso del procedimento

Mediante le memorie pervenute in data 4 novembre 2020 e 18 novembre 2020, le dichiarazioni rilasciate durante l'audizione tenutasi il 25 marzo 2021, la memoria del 26 luglio 2021 e il parere pervenuto in data 11 dicembre 2020 di un consulente esterno relativo alle nuove clausole che la società ha inteso sottoporre alla valutazione dell'Autorità, Google ha avanzato, sulle clausole oggetto dell'istruttoria, le seguenti principali argomentazioni difensive.

20. Responsabilità contrattuale sub a). Il Professionista sostiene che tale clausola definisce in modo trasparente il perimetro degli obblighi della Società nei confronti dei consumatori, poiché indica chiaramente che qualunque limitazione di responsabilità, prevista dai Termini di Servizio, non si applicherà in caso di inadempimento da parte di Google ai suoi obblighi contrattuali. Infatti, la società dichiara di assumersi la piena responsabilità per ogni violazione degli obblighi descritti nei Termini di Servizio, incluso il suo dovere di garantire una determinata qualità dei propri servizi, che dovranno essere forniti con ragionevole cura e competenza. La società, in sintesi, ritiene che la clausola in argomento fa espressamente salvi i diritti dei consumatori derivanti "da una violazione dei presenti termini e dei termini aggiuntivi specifici dei servizi", ossia da un inadempimento da parte di Google ai suoi obblighi contrattuali, tra cui rientra anche il dovere di fornire i servizi con cura e competenza.

Inoltre, il Professionista ha dichiarato che il contenuto della clausola non limita in alcun modo la responsabilità di Google in caso di inadempimento, e non introduce alcuno squilibrio nei rapporti contrattuali tra le parti, visto che Google si impegna a fornire i propri servizi in maniera diligente, accurata e con determinati standard di qualità, anche alla luce del fatto, per quanto riguarda Google Drive, che la Società lo fornisce in maniera gratuita, e utilizzandolo i consumatori non devono pagare alcun corrispettivo fino a 15 GB di spazio.

21. Sospensione o interruzione dell'accesso ai servizi Google sub b). Con riferimento al servizio Drive, Google ritiene che nella clausola non ci sarebbe alcun impegno vincolante per i consumatori, che possono recedere dal servizio e interrompere l'utilizzo di Drive in ogni momento, senza alcun costo o penalità e senza alcun obbligo di fornire giustificazioni. Più in generale, l'eventuale decisione della Società di sospendere o interrompere i propri servizi nei confronti di un utente non è rimessa alla mera discrezionalità di Google ma, al contrario, è espressamente subordinata ad una violazione dei Termini di Servizio da parte dell'utente, oppure alla necessità della Società medesima di conformarsi alle leggi vigenti od alle disposizioni dell'autorità giudiziaria. Il Professionista dichiara che il processo di interruzione del servizio seguito da Google si svolge come segue: la Società fornisce ai propri utenti un preavviso

prima di adottare qualsivoglia provvedimento (solo in caso di urgenza non verrà fornito alcun preavviso); ne consegue che, in caso di disattivazione dell'account, gli utenti ricevono una spiegazione preventiva delle ragioni che hanno indotto Google a decidere di procedere in tal senso e possono contestare tale decisione fornendo le proprie argomentazioni; a fronte delle contestazioni formulate dagli utenti, la società si impegna a fornire un riscontro scritto entro i successivi due giorni lavorativi e a riattivare l'account nel caso in cui gli argomenti utilizzati dagli utenti risultino convincenti. Google sottolinea, quindi, che la scelta di procedere alla sospensione o all'interruzione dell'account di un utente viene implementata attraverso il sopra descritto processo, svolto con modalità trasparenti ed eque. La società, altresì, evidenzia che, diversamente da quanto contestato, i Termini di servizio di Google prevedono al contrario uno squilibrio a favore dei consumatori, visto che quest'ultimi possono recedere in qualsiasi momento e senza causa, mentre Google è obbligata a fornire i propri servizi ad ogni utente senza interruzioni a meno che non si verifichino le specifiche circostanze descritte che esulano dalla sua volontà.

22. Modifiche ai termini sub c). In relazione a tale clausola, ad avviso della Società non vi sarebbe alcuna violazione del Codice del Consumo, in quanto il testo del capoverso che nei Termini di Servizio di Google precede immediatamente la clausola in argomento, menziona espressamente le ragioni che possono indurre la Società a modificare i suoi termini contrattuali, e in quanto le motivazioni adottate sono del tutto ragionevoli. Il testo della clausola presente nel paragrafo precedente alla clausola oggetto di contestazione recita: *"Potremmo aggiornare questi termini e i termini aggiuntivi specifici dei servizi (1) al fine di riflettere le modifiche apportate ai nostri servizi o al nostro modo di operare. Ad esempio, se aggiungiamo nuovi servizi, funzionalità, tecnologie, prezzi o vantaggi (oppure ne rimuoviamo di vecchi), (2) per motivi legali, normativi o di sicurezza, oppure (3) per prevenire comportamenti illeciti o danni"*. Ad avviso del Professionista, il processo stabilito dalla Società per procedere alla modifica dei suoi termini di servizio è chiaro ed equo, nonché conforme alla Direttiva 93/13/CEE in materia di clausole vessatorie, secondo cui il Professionista può *"modificare unilateralmente le condizioni di un contratto di durata indeterminata, a condizione che gli sia fatto obbligo di informare con un ragionevole preavviso il consumatore"*.

23. In data 4 novembre 2020, la società Google, pur ritenendo di non aver violato le norme del Codice del Consumo, in un'ottica di cooperazione con l'Autorità ed al fine di migliorare il proprio rapporto con gli utenti, ha formulato una proposta di modifica del testo delle clausole sub a) e b) oggetto del procedimento nei termini di seguito indicati:

A) Responsabilità contrattuale: *Google si impegna ad osservare con diligenza e buona fede i presenti termini e i termini aggiuntivi specifici dei servizi. Saremo responsabili, nei termini di legge, per i danni derivanti da una nostra eventuale violazione dei predetti termini di servizio.*

B) Sospensione o interruzione dell'accesso ai servizi Google: *Prima di prendere provvedimenti, come spiegato di seguito, forniremo all'utente un preavviso di almeno 7 giorni via e-mail, quando ragionevolmente possibile, per spiegare il motivo del nostro provvedimento e dare all'utente la possibilità di chiarire il problema e trovare una soluzione, a meno che avessimo ragionevole motivo di ritenere che tale azione: comporterebbe danni o responsabilità per un utente, una terza parte o Google; violerebbe la legge o un'ingiunzione delle forze dell'ordine; comprometterebbe un'indagine; comprometterebbe il funzionamento, l'integrità o la sicurezza dei nostri servizi. Google si riserva il diritto di sospendere o interrompere l'accesso dell'utente ai servizi o di eliminare il suo Account Google nel caso si verifichi una delle seguenti situazioni: o l'utente viola in modo sostanziale o ripetuto i presenti termini, i termini aggiuntivi specifici dei servizi o le norme; o siamo tenuti ad agire in questo modo per rispettare un requisito legale o un'ingiunzione del tribunale; o riteniamo, in maniera ragionevole, che la condotta dell'utente comporti danni o responsabilità per un altro utente, una terza parte o Google, ad esempio per via di attività di pirateria informatica o phishing, comportamenti molesti, inclusione di spam, atteggiamenti fuorvianti o sottrazione di contenuti di altri siti che non appartengono all'utente.*

24. Successivamente, in data 25 marzo 2021 il Professionista ha comunicato una ulteriore modifica che intende attuare relativamente al testo della clausola sub c) **"Modifiche ai Termini"** nei seguenti termini: *"Qualora dovessimo modificare sostanzialmente i presenti termini o i termini aggiuntivi specifici dei servizi forniremo all'utente un preavviso di almeno 15 giorni, offrendogli l'opportunità di rivedere le modifiche, eccetto (i) nel caso del lancio di nuovi servizi o funzionalità, oppure (ii) in situazioni urgenti quali evitare il protrarsi di un illecito o soddisfare requisiti legali. Attraverso tale informativa, Google trasmetterà all'utente una nuova versione dei termini, segnalando le eventuali modifiche materiali rispetto alla precedente. Se l'utente non accetta le modifiche apportate ai Termini, è tenuto a rimuovere i suoi contenuti. L'utente può decidere di terminare il suo rapporto con Google in qualsiasi momento chiudendo il proprio Account Google"*.

25. Con le suindicate comunicazioni, il Professionista ha fatto presente che le clausole così modificate verranno implementate nei Termini di servizio a seguito dell'eventuale riscontro positivo da parte dell'Autorità.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

26. Le valutazioni che seguono hanno ad oggetto le clausole indicate al paragrafo II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 del Codice del Consumo.

27. In via preliminare, va ricordato che, secondo il consolidato orientamento della Corte di Giustizia dell'Unione Europea⁹, il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie istituito dalla direttiva 93/13/CEE, il cui recepimento è avvenuto tramite gli artt. 33 e ss. del Codice del Consumo, è fondato sul presupposto che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al Professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il grado di informazione; nella sua costante giurisprudenza, la richiamata Corte ha sottolineato la natura e l'importanza dell'interesse pubblico costituito dalla tutela dei consumatori, proprio in ragione di siffatta posizione di inferiorità, situazione che li induce ad aderire alle condizioni predisposte dal Professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse.

28. Di seguito, si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento.

Responsabilità contrattuale

29. La clausola di cui al paragrafo II, lett. A, del presente provvedimento, risulta in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. b, del Codice del Consumo¹⁰, in quanto prevede forme di esclusione e/o limitazione di responsabilità in capo a Google con l'eccezione del caso del suo mancato rispetto dei Termini di Servizio. La clausola, così come formulata, consente alcune esclusioni di responsabilità a favore della Società, in particolare riguardo al corretto svolgimento dei servizi e alla loro qualità. L'utente, anche in caso di rispetto formale dei Termini di servizio da parte del Professionista, risulterebbe, dunque, impossibilitato a far valere ogni suo diritto nei confronti del medesimo, in caso di fornitura dei servizi di qualità inadeguata, tale da determinare perdite di dati, impossibilità di accedervi, ecc. Ai fini dell'equilibrio tra gli interessi delle parti, il Professionista non deve ovviamente rispondere per i danni cagionati dalle azioni od omissioni che dipendono dalla condotta dolosa o colposa di terzi e/o che sfuggono alla propria sfera di controllo ma è necessario prevedere, nel contratto, diversi gradi di responsabilità del Professionista in funzione delle diverse tipologie di eventi che possano verificarsi a danno del consumatore, distinguendo tra quelli riconducibili alla Parte e quelli ad essa non riconducibili. La clausola in esame esclude la responsabilità per alcuni eventi ascrivibili alla sfera della Società, prevedendola solamente in caso di violazione dei Termini di servizio da parte di Google, ma non garantendo l'utente da danni derivanti dalla fornitura di servizi di qualità inadeguata, pur quando questa sia attribuibile al Professionista.

30. La clausola in esame è, pertanto, idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. Alla luce delle considerazioni sopra svolte, la clausola in esame risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. b), del Codice del Consumo.

31. La nuova clausola "Responsabilità contrattuale" che Google intende adottare non prevede alcuna forma di esclusione e/o limitazione di responsabilità in capo a Google per la qualità del servizio. Il Professionista, quindi, si assume la piena responsabilità, nei termini di legge, per ogni eventuale violazione contrattuale riconducibile alla Parte stessa, o per la mancanza di diligenza o buona fede nella fornitura del servizio.

Sospensione o interruzione dell'accesso ai servizi Google

32. La clausola di cui al paragrafo II, lettera B) del presente provvedimento prevede il diritto esercitabile dal Professionista di decidere unilateralmente la sospensione o interruzione dei servizi Google, senza indicazione delle modalità e delle tempistiche con le quali verrà comunicato all'utente il relativo preavviso e gli verrà consentito di opporsi alla decisione della Società, e pertanto risulta in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), del Codice del Consumo.

33. In via preliminare, va rilevato – riguardo all'osservazione della Parte secondo cui non ci sarebbe alcun impegno vincolante per i consumatori, i quali possono recedere e interrompere l'utilizzo dei servizi Google in ogni momento, senza alcun costo o penalità e senza alcun obbligo di fornire giustificazioni – che è evidente e logico a fronte di questo, il riconoscimento della possibilità da parte della società di sospendere o interrompere il servizio nei confronti dell'utente nei casi di violazione dei Termini di servizio, e in caso di necessità di conformarsi alle leggi vigenti o alle disposizioni dell'autorità giudiziaria. Ciò che, tuttavia, crea lo squilibrio a danno del consumatore è la possibilità, per il Professionista, di decidere unilateralmente, senza indicazione puntuale delle modalità e delle tempistiche con le quali verrà comunicato all'utente il relativo preavviso e gli verrà consentito di opporsi alla decisione della Società. La facoltà, riconosciuta nella clausola all'utente, "di risolvere il problema" che ha portato alla sospensione/interruzione, contestando quest'ultima, non appare nella sua genericità in grado di compensare lo squilibrio che si crea a causa della discrezionalità con cui Google può decidere di sospendere o interrompere il servizio e di darne comunicazione all'utente. Infatti, tale facoltà riconosciuta all'utente e prospettata dalla Parte come rimedio idoneo a controbilanciare la discrezionalità di cui gode il Professionista in ordine all'esecuzione della prestazione, risulta del tutto vaga e inefficace, in assenza di puntuali precisazioni su come il consumatore verrà informato delle motivazioni e delle modalità con cui contestarle, rispetto all'eventualità di una sospensione o interruzione del servizio. Le eventuali sospensioni o interruzioni dell'accesso ai servizi andrebbero infatti comunicate con un adeguato preavviso per garantire

⁹ [Cfr., ex multis, le sentenze della Corte di Giustizia del 4 giugno 2020, causa C 495/19, e dell'11.3.2020, causa C-511/17.]

¹⁰ [Art. 33, comma 2, lett. b), Codice del Consumo, a tenore del quale si presumono vessatorie, fino a prova contraria, le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, di: "escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del Professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del Professionista".]

all'utente la sostanziale facoltà di difendersi, facendogli conoscere le modalità a disposizione con cui contestarle. La procedura che Google ha affermato di adottare in caso di sospensioni o interruzioni dell'accesso ai servizi è frutto di prassi, e non è codificata nella clausola in esame.

34. La clausola in esame è, pertanto, idonea a determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. Alla luce delle considerazioni sopra svolte la clausola in esame risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), del Codice del Consumo.

35. In merito alla nuova impostazione proposta per la clausola "Sospensione o interruzione dell'accesso ai servizi Google", essa consente di superare i profili di vessatorietà contestati; infatti, assume rilievo quanto riportato nella nuova formulazione della clausola in esame nella parte in cui espressamente specifica che, in determinate circostanze, Google potrebbe sospendere od interrompere l'accesso ai propri servizi ad alcuni utenti, dando loro quando possibile un preavviso "di almeno 7 giorni", al fine di assicurare al consumatore l'esercizio di una sostanziale forma di contraddittorio. Infatti, si ritiene che nella nuova versione proposta non sarebbe consentito a Google di godere di assoluta discrezionalità nel determinare se e quando sospendere od interrompere l'esecuzione del contratto, essendo limitata tale possibilità ai soli casi espressamente menzionati dalla clausola stessa ed essendo prevista una procedura di preavviso all'utente, tale da consentirgli di reagire alla decisione della società. La proposta riguardante il periodo di preavviso di sette giorni appare idonea, dato anche il mezzo di diffusione (via *e-mail*) di tale avviso e l'informativa ivi contenuta sulle possibili azioni consentite all'utente, a garantire che questi sia informato tempestivamente della misura adottata, fornendogli anche la possibilità di interagire con Google, al fine di dirimere le questioni controverse durante il periodo di preavviso. Infine, Google si riserva il diritto di non fornire il preavviso all'utente solo in alcuni casi estremi (immediata necessità di bloccare un account per interrompere comportamenti criminosi, ecc.).

Modifiche ai termini

36. In relazione alla clausola di cui al paragrafo II, lett. C), del presente provvedimento, essa risulta in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. b), del Codice del Consumo.

Infatti, come osservato dal Professionista, i Termini di Servizio Google nel testo del capoverso che precede immediatamente la clausola menzionano esplicitamente le ragioni che possono indurre la Società a modificare i termini contrattuali. Tuttavia, la clausola non indica modalità certe di comunicazione preventiva della modifica effettuata, limitandosi a prevedere un "largo anticipo" per la medesima. Si osserva al riguardo che i profili, connessi alla comunicazione stessa, non possono essere affidati alla discrezionalità e buona fede del Professionista in fase di esecuzione contrattuale, ma devono essere definiti già nel contratto, quale garanzia per il consumatore che, conoscendo preventivamente forma, contenuto e modalità della comunicazione, sarà posto nella condizione di identificare e valutare l'eventuale variazione contrattuale. Le disposizioni che consentono al Professionista di introdurre modifiche finanche economiche, senza precisare modalità e tempistiche previste per informarne in maniera adeguata l'utilizzatore, alla luce del meccanismo di "silenzio assenso" che fa discendere l'accettazione dei nuovi Termini anche solo dalla mera inerzia dell'utente, appaiono particolarmente gravose e squilibrate a danno del consumatore. L'effettiva conoscibilità delle motivazioni, da riportare, di volta in volta, nella comunicazione inviata al consumatore, costituisce presupposto imprescindibile per l'esercizio dello *ius variandi* nel rispetto dei diritti del consumatore, che, venendo a conoscenza in tempo utile della modifica contrattuale e delle motivazioni puntualmente specificate a essa sottesa, sarebbe posto nella condizione di poter acquisire tutti gli elementi essenziali per assumere una decisione consapevole in merito all'accettazione di tali modifiche e alla prosecuzione del rapporto contrattuale per l'uso del servizio. Nel contratto, quindi, deve essere previsto che, in caso di esercizio della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali ed economiche, il Professionista porti a conoscenza del consumatore il motivo preciso che giustifica la modifica, comunicandolo con una specifica modalità indicata, anch'essa, nei Termini contrattuali. Come sostenuto anche dalla giurisprudenza comunitaria, la sola informativa, fornita con preavviso ragionevole dal Professionista al consumatore in occasione della singola variazione, non può compensare la carenza di specifiche informazioni da indicare nella comunicazione sulle cause delle modifiche contrattuali e sulle specifiche modalità e tempistiche di comunicazione delle modifiche effettuate.

Alla luce delle considerazioni sopra svolte la clausola in esame, nella parte in cui stabilisce il diritto esercitabile dal Professionista di modificare i Termini di servizio in assenza della indicazione di modalità certe di comunicazione della modifica, risulta in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. m), del Codice del Consumo.

37. Con riguardo alla nuova formulazione proposta per la clausola "**Modifiche ai termini**", essa prevede un termine certo di almeno 15 giorni per la comunicazione delle variazioni unilaterali "materiali", in modo tale che qualsiasi tipo di modifica che incida sulle effettive condizioni di fornitura del servizio sarebbe oggetto di preavviso nel termine indicato. La clausola redatta in questi termini riconoscerebbe a tutti gli utenti la sostanziale facoltà di venire a conoscenza e valutare le modifiche contrattuali proposte da Google.

RITENUTO che per le clausole di cui al paragrafo II, *sub* lettere A), B) e C) vige una presunzione legale di vessatorietà ex articolo 33, comma 2, lettere b), d), ed m), del Codice del Consumo e che Google non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II, *sub* lettere A), B) e C) del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), d) ed m), del

Codice del Consumo, in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che, ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione sul sito istituzionale dell'Autorità e su quello del Professionista *www.google.com*;

DELIBERA

a) che la clausola descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la clausola descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera d), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola descritta al punto II, lett. C), del presente provvedimento integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera m), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

DISPONE

a) che la società Google Ireland Ltd. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito *Internet* *www.google.com*, versione italiana, con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito *www.google.com*, versione italiana;

c) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *Internet* su cui verrà pubblicato l'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;

Ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 4, e dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n.1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

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

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

CV194 - GOOGLE DRIVE-CLAUSOLE VESSATORIE

Allegato al provvedimento n. 29817

Allegato al provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 7 settembre 2021 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37-bis del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 20 agosto 2020, è stato avviato il procedimento *CV194 GOOGLE DRIVE - CLAUSOLE VESSATORIE* nei confronti della società Google Ireland

[OMISSIS]

Costituiscono oggetto di valutazione nel presente procedimento, limitatamente ai rapporti contrattuali con i consumatori, le clausole di seguito trascritte, contenute nei Termini di servizio di Google, che il consumatore deve accettare per poter usufruire di Google Drive¹, nella versione in lingua italiana pubblicata sul sito *web* del Professionista. Le singole disposizioni contrattuali sono state accorpate in funzione dei profili di violazione indicati nel successivo paragrafo IV del presente provvedimento.

A) Responsabilità contrattuale

"Oltre ai diritti e alle responsabilità descritte in questa sezione (In caso di problemi o controversie), Google non sarà responsabile per alcuna perdita, a meno che quest'ultima non sia stata causata da una violazione dei presenti termini e dei termini aggiuntivi specifici dei servizi".

B) Sospensione o interruzione dell'accesso ai servizi Google

"Google si riserva il diritto di sospendere o interrompere l'accesso dell'utente ai servizi o di eliminare il suo Account Google nel caso in cui si verifichi una delle seguenti situazioni: - L'utente viola in modo sostanziale o ripetuto i presenti termini, i termini aggiuntivi specifici dei servizi o le norme. - Siamo tenuti ad agire in questo modo per rispettare un requisito legale o un'ingiunzione del tribunale. - Riteniamo, in materia ragionevole, che la condotta dell'utente comporti danni o responsabilità per un altro utente, una terza parte Google, ad esempio per via di attività di pirateria informatica o phishing, comportamenti molesti, inclusione di spam, atteggiamenti fuorvianti o sottrazione di contenuti di altri siti che non appartengono all'utente. Il preavviso è regolato come segue: "Prima di prendere provvedimenti [quali la sospensione o l'interruzione] ... diamo all'utente un preavviso, quando è ragionevolmente possibile, per spiegare il motivo del nostro provvedimento e dare all'utente la possibilità di risolvere il problema, a meno che avessimo ragionevole motivo di ritenere che tale azione: Comporterebbe danni o responsabilità per un utente, una terza parte o Google; Violerebbe la legge o un'ingiunzione delle forze dell'ordine; Compromettere un'indagine; Comprometterebbe il funzionamento, l'integrità o la sicurezza dei nostri servizi".

C) Modifiche ai termini

"Qualora dovessimo modificare sostanzialmente i presenti termini o i termini aggiuntivi specifici dei servizi provvederemo a notificare all'utente con largo anticipo, offrendogli l'opportunità di rivedere le modifiche, eccetto (1) nel caso del lancio di nuovi servizi o funzionalità, oppure (2) in situazioni urgenti quali evitare il protrarsi di un illecito o soddisfare requisiti legali. Se l'utente non accetta le modifiche apportate ai Termini, è tenuto a rimuovere i suoi contenuti".

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II, *sub* lettere A), B), e C), del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), d), ed m), del Codice del Consumo, in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[OMISSIS]

¹ *[Doc. n. 35 del fascicolo istruttorio.]*

DELIBERA

- a) che la clausola descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera b), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;
- b) che la clausola descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera d), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;
- c) che la clausola descritta al punto II, lett. C), del presente provvedimento integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera m), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]