

CV195 - DROPBOX-CLAUSOLE VESSATORIE

Provvedimento n. 29818

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, per esigenze istruttorie, in ragione della necessità di esaminare le risultanze in atti;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Dropbox International Unlimited Company (di seguito anche "Dropbox", "Società" o "Professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo. Dropbox è una società di diritto irlandese appartenente al gruppo multinazionale Dropbox Inc. che offre servizi di *file hosting*, *cloud storage*, sincronizzazione automatica dei *file*, *cloud* personale e *software client*.

2. Un consumatore – in qualità di segnalante.

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 utilizzo in lingua italiana del servizio *cloud* della Società, pubblicate sul sito *web* di Dropbox dal 5 novembre 2015 al 5 luglio 2021¹. Le singole disposizioni contrattuali sono state accorpate in funzione dei profili di violazione indicati nel successivo paragrafo **IV** del presente provvedimento.

A) **Versione in lingua inglese dei Termini di utilizzo del servizio**

"La traduzione viene fornita solo a titolo informativo e la versione in lingua inglese farà fede in caso di controversie [...]"

(versione utilizzata nel periodo 10 febbraio 2017 – 5 luglio 2021)

B) **Interruzione dei servizi**

"Potremmo decidere di interrompere i Servizi in risposta a circostanze impreviste fuori dal controllo di Dropbox o in ottemperanza a un obbligo giuridico. Al verificarsi di tale condizione, ti avviseremo con un preavviso ragionevole per consentirti di esportare i tuoi file dai nostri sistemi. Se interrompiamo i Servizi in questo modo, prima della fine di eventuali termini fissi o minimi per i quali hai già pagato, rimborseremo la quota già corrisposta ma per cui non hai usufruito dei Servizi [...]"

(versione utilizzata nel periodo 10 febbraio 2017– 5 luglio 2021)

C) **Servizi "COSÌ COME SONO" [o "A SCATOLA CHIUSA"]²**

"Dropbox si impegna a fornire Servizi fantastici, ma alcune cose non possono essere garantite. NEI LIMITI PREVISTI DALLA LEGGE, DROPBOX E I SUOI AFFILIATI, FORNITORI E DISTRIBUTORI NON RICONOSCONO ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, SUI SERVIZI. I SERVIZI VENGONO FORNITI "COSÌ COME SONO" [o "A SCATOLA CHIUSA"]. NON RICONOSCIAMO NEPPURE ALCUNA GARANZIA DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE E DI NON VIOLAZIONE. Alcuni Stati non consentono i tipi di limitazioni indicati in questa sezione, quindi tali limitazioni potrebbero non essere applicabili".

(versioni utilizzate nel periodo 5 novembre 2015– 5 luglio 2021)

¹ [Cfr. Doc. n. 24 all. A e B. La versione dei termini attualmente in vigore è disponibile all'indirizzo <https://www.dropbox.com/terms>.]

² [L'espressione I SERVIZI "COSÌ COME SONO" è presente nella versione della clausola adottata a partire dal 16 aprile 2019, precedentemente a tale data nella clausola in vigore dal 5 novembre 2015 al 15 aprile 2019 veniva utilizzata l'espressione I SERVIZI "A SCATOLA CHIUSA".]

Limitazione di responsabilità

Versione 1

"NEI LIMITI PREVISTI DALLA LEGGE, AD ECCEZIONE DI QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER FRODE, FALSA RAPPRESENTAZIONE O EVIDENTE NEGLIGENZA DI DROPBOX O DEI SUOI AFFILIATI, IN NESSUN CASO DROPBOX, I SUOI AFFILIATI, FORNITORI O DISTRIBUTORI SARANNO RITENUTI RESPONSABILI PER:

(A) DANNI INDIRETTI, SPECIALI, ACCIDENTALI, PUNITIVI, ESEMPLARI O CONSEGUENZIALI O

(B) PERDITA D'USO, DI DATI, DI AFFARI O DI PROFITTI, A PRESCINDERE DALLA TEORIA LEGALE.

QUESTO AVVERRÀ INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE DROPBOX O QUALSIASI DEI SUOI AFFILIATI SIA STATO AVVERTITO O MENO DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI E ANCHE QUALORA UNO QUALSIASI DEI RIMEDI NON CONSEGUA IL SUO INTENTO PRINCIPALE.

INOLTRE, DROPBOX, I SUOI AFFILIATI, FORNITORI E DISTRIBUTORI SARANNO RESPONSABILI COMPLESSIVAMENTE PER TUTTI I RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI AL MASSIMO PER L'IMPORTO MAGGIORE TRA \$ 20 E GLI IMPORTI PAGATI DALL'UTENTE A DROPBOX PER GLI ULTIMI 12 MESI DEI SERVIZI IN QUESTIONE.

Alcuni Paesi non consentono i tipi di limitazioni indicati in questa sezione, i quali, pertanto, potrebbero non essere applicabili".

(versione utilizzata dal 5 novembre 2015 al 9 febbraio 2017)

Versione 2

"DROPBOX NON ESCLUDE O LIMITA LA PROPRIA RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELL'UTENTE QUALORA CIÒ SIA CONTRO LA LEGGE. È COMPRESA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER FRODE O FALSA RAPPRESENTAZIONE DI DROPBOX O DEI SUOI AFFILIATI NEL FORNIRE I SERVIZI. NEI PAESI IN CUI I SEGUENTI TIPI DI ESCLUSIONI NON SONO CONSENTITI, DROPBOX È RESPONSABILE NEI CONFRONTI DELL'UTENTE SOLO PER PERDITE E DANNI CHE SONO IL RISULTATO RAGIONEVOLMENTE PREVEDIBILE DELLA MANCATA ATTUAZIONE DA PARTE DI DROPBOX DELLA NORMALE DILIGENZA E PERIZIA OPPURE IN CASO DI UNA VIOLAZIONE DEL CONTRATTO CON L'UTENTE COMMESSA DA DROPBOX. IL PRESENTE PARAGRAFO NON RIGUARDA I DIRITTI DEI CONSUMATORI CHE NON POSSONO ESSERE REVOCATI O LIMITATI DA QUALSIASI CONTRATTO O ACCORDO.

NEI PAESI IN CUI LE ESCLUSIONI O LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ SONO CONSENTITE, DROPBOX, I SUOI AFFILIATI, FORNITORI O DISTRIBUTORI NON SARANNO RITENUTI RESPONSABILI PER:

i. DANNI INDIRETTI, SPECIALI, ACCIDENTALI, PUNITIVI, ESEMPLARI O CONSEGUENZIALI O

ii. PERDITA D'USO, DI DATI, DI AFFARI O DI PROFITTI, A PRESCINDERE DALLA TEORIA LEGALE.

TALI ESCLUSIONI O LIMITAZIONI AVVERRANNO INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE DROPBOX O QUALSIASI DEI SUOI AFFILIATI SIA STATO AVVERTITO O MENO DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. [...]

ESCLUDENDO I TIPI DI RESPONSABILITÀ CHE DROPBOX NON PUÒ LIMITARE PER LEGGE (COME DESCRITTO IN QUESTA SEZIONE), LIMITIAMO LA NOSTRA RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELL'UTENTE AL MAGGIORE IMPORTO TRA \$ 20 O IL 100% DI QUALSIASI IMPORTO PAGATO PER IL PIANO DEL SERVIZIO CORRENTE CON DROPBOX".

(versione utilizzata nel periodo 10 febbraio 2017– 5 luglio 2021)

D) Modifiche contrattuali

Account a pagamento

"Modifiche. Ci riserviamo il diritto di modificare le tariffe in vigore, ma **verrai prima avvisato di tali modifiche tramite un messaggio all'indirizzo email associato al tuo account**".

(versione utilizzata nel periodo 5 novembre 2015– 5 luglio 2021)

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

4. Sulla base di una segnalazione, delle informazioni e della documentazione acquisita d'ufficio ai fini dell'applicazione dell'articolo 37-bis del Codice del Consumo³, in data 20 agosto 2020⁴ è stato avviato il procedimento CV195 nei confronti della società irlandese Dropbox, per presunta vessatorietà di alcune clausole presenti nei Termini di utilizzo del servizio *cloud*.

5. In data 7 settembre 2020, dopo aver informato l'Autorità, è stato pubblicato per 30 giorni sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it)⁵ 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.

³ [Cfr. Docc. nn.1,2,3.]

⁴ [Cfr. Docc. nn. 4 e 5.]

⁵ [<https://www.agcm.it/media/dettaglio-notizia?id=213c346a-c172-42bf-94db-2b7acc4d5370&parent=News&parentUrl=/media/news.>]

- 6.** Alla consultazione hanno partecipato, inviando le proprie osservazioni, le associazioni dei consumatori: Altroconsumo⁶, U.Di.Con.⁷, Federconsumatori⁸, Movimento Consumatori⁹, Codacons¹⁰.
- 7.** In data 5 ottobre 2020 il consumatore segnalante ha avanzato istanza di partecipazione all'istruttoria, accolta con comunicazione allo stesso e al Professionista in data 6 ottobre 2020¹¹.
- 8.** Con comunicazione pervenuta in data 12 ottobre 2020¹² il consumatore segnalante ha presentato una memoria concernente le contestazioni oggetto del procedimento.
- 9.** In data 4 novembre 2020¹³ è stata depositata da Dropbox una comunicazione contenente le risposte alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio ed una proposta di modifica del testo delle clausole oggetto del procedimento.
- 10.** In data 3 dicembre 2020¹⁴ e in data 18 marzo 2021¹⁵ sono stati sentiti in audizione i rappresentanti della Società per l'acquisizione degli elementi necessari ai fini della valutazione delle clausole oggetto del procedimento.
- 11.** Nelle date del 16 aprile 2021¹⁶, 12 maggio 2021¹⁷ e 21 maggio 2021¹⁸ il Professionista ha comunicato ulteriori proposte di modifica al testo delle clausole.
- 12.** In data 15 luglio 2021¹⁹ è stata comunicata alle Parti interessate la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'articolo 23, comma 1, del Regolamento.
- 13.** In data 5 agosto 2021²⁰ Dropbox ha trasmesso la propria memoria conclusiva.

b) Gli esiti della consultazione pubblica e la memoria presentata dal segnalante

- 14.** Tutte le Associazioni di consumatori che hanno partecipato alla consultazione pubblica hanno rimarcato che la disciplina posta dal Codice del Consumo in materia di clausole vessatorie è volta a garantire e tutelare il consumatore dalla unilaterale predisposizione e sostanziale imposizione del contenuto contrattuale da parte del Professionista²¹, quale possibile fonte di abuso, sostanziandosi nella preclusione per il consumatore della possibilità di esplicitare la propria autonomia contrattuale rappresentata dalla libertà di determinare il contenuto del contratto²². Tale circostanza comporterebbe l'alterazione, su un piano non già solamente economico, della posizione paritaria delle parti contrattuali, assoggettando l'aderente (il consumatore) al 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.
- 15.** Le Associazioni hanno ritenuto sussistente il predetto squilibrio nelle disposizioni oggetto del procedimento, riconoscendo le seguenti criticità nelle disposizioni contrattuali in esame:
- (lett. A) la prevalenza della versione del contratto in lingua inglese in caso di controversie in luogo della versione italiana quando contenente l'interpretazione più favorevole al consumatore;
 - (lett. B e C) il mancato riconoscimento di garanzie sui servizi e l'ampia limitazione della responsabilità in favore del Professionista, prevedendo un'esclusione dei diritti del consumatore in caso di perdita dei dati o di altro danno risultante da un fatto o un'omissione del Professionista, così come il diritto di sospendere o interrompere l'accesso dell'utente ai servizi o di eliminarne l'account unicamente sulla base della volontà del Professionista;
 - (lett. D) il diritto unilaterale di modifica delle tariffe da parte del Professionista senza indicare i giustificati motivi e senza precisare i tempi di preavviso²³.
- 16.** In particolare, è stato evidenziato che, con sempre maggior frequenza, i consumatori utilizzano i servizi di *cloud computing* quale unico mezzo per memorizzare tutti i loro dati (dalle foto ai documenti). Si tratta, quindi, di

⁶ [Cfr. Doc. n. 13.]

⁷ [Cfr. Doc. n. 14.]

⁸ [Cfr. Doc. n. 19.]

⁹ [Cfr. Doc. n. 20.]

¹⁰ [Cfr. Doc. n. 21.]

¹¹ [Cfr. Docc. nn. 16-18.]

¹² [Cfr. Doc. n. 22.]

¹³ [Cfr. Doc. n. 24.]

¹⁴ [Cfr. Docc. nn. 32 e 33.]

¹⁵ [Cfr. Docc. nn. 42 e 43.]

¹⁶ [Cfr. Doc. n. 45.]

¹⁷ [Cfr. Doc. n. 49.]

¹⁸ [Cfr. Doc. n. 50.]

¹⁹ [Cfr. Docc. nn. 54 e 55.]

²⁰ [Cfr. doc. n. 59.]

²¹ [Cfr. Docc. nn. 13, 14, 19, 20, 21.]

²² [Cfr. Cass. Civ., sez. III, 20 marzo 2010, n. 6802.]

²³ [Cfr. Docc. nn. 13, 14, 19, 20 e 21 cit.]

informazioni di potenziale valore elevato per gli utenti, che meritano pertanto la massima salvaguardia e tutela²⁴. Per quanto riguarda la clausola *sub* lettera A) il Professionista imporrebbe la prevalenza della versione inglese del testo, pur se non immediatamente fruibile dal consumatore.

17. Non risulterebbe equo imporre al contraente la conoscenza di un'altra lingua, diversa da quella di utilizzo della piattaforma, con riferimento ai suoi diritti. Tale impostazione sarebbe svantaggiosa per l'utente, in quanto idonea a generare incertezza sulle tutele effettivamente attribuite²⁵.

18. La clausola *sub* lettera B) risulterebbe particolarmente incerta riguardo alle circostanze in cui il Professionista ha la possibilità di interrompere il servizio, così come sui tempi di preavviso. L'utilizzo di locuzioni come "*preavviso ragionevole*" non espliciterebbe le effettive tempistiche concesse al consumatore per consentirgli di esportare i file e tutelarsi da un'eventuale perdita o danneggiamento, ponendosi dunque potenzialmente ad esclusivo vantaggio della Società che ha predisposto la clausola.

19. Anche il rimborso solo parziale del servizio acquistato potrebbe non risultare congruo, in caso di interruzione del servizio in mancanza di colpa dell'utente, a tutelarne le ragioni e le valutazioni economiche effettuate nella scelta del servizio.

20. La clausola *sub* lettera C) relativa all'accettazione dei servizi "*così come sono*" e alla limitazione di responsabilità è connotata da una formula che genera incertezza circa la sua stessa applicabilità (totale o parziale) nell'ordinamento italiano. Tale aspetto, per quanto derivi in tutta evidenza dalla necessità di rivolgere il testo a giurisdizioni diverse, ha, però, l'effetto di disorientare il consumatore rendendo incerti i suoi diritti; per questo stesso motivo, la disposizione si configura come non trasparente per l'utente medio, incentrata sullo sforzo di liberare il Professionista da possibili oneri verso il consumatore. Per ciò stesso il testo, escludendo a prescindere qualsiasi tipo di garanzia in favore dell'acquirente, risulta integralmente sbilanciato a favore della Società, imponendo di fatto all'utente di prendere i servizi così come erogati e senza possibilità di addurre alcuna contestazione. Secondo quanto si evince dal testo in commento, ogni valutazione in punto di responsabilità sembra essere riservata al solo Professionista, il quale pertanto sarà in condizione di limitare, potenzialmente in modo arbitrario, la sua stessa responsabilità. Inoltre, tale clausola presenta evidenti criticità in tema di chiarezza per gli utenti in quanto si avvale di locuzioni tutt'altro che precise (si veda a es. "RAGIONEVOLMENTE PREVEDIBILE") lasciando di fatto vasta discrezionalità al Professionista.

21. La clausola *sub* lettera D) assegna la facoltà unilaterale al Professionista di variare le tariffe, a prescindere da qualsivoglia motivazione o esplicitata casistica. Il consumatore è solo avvisato (peraltro tramite strumento che non consente di verificare l'effettiva ricezione della comunicazione) della scelta unilaterale ed insindacabile del Professionista, dinanzi alla quale l'utente diviene mero soggetto passivo. Il Professionista si riserva la facoltà di effettuare modifiche unilaterali alle clausole del contratto, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso²⁶.

22. Con memoria inviata in data 14 ottobre 2020, il consumatore segnalante, parte del procedimento, ha descritto la modalità con cui la Società ha effettuato una variazione contrattuale, che gli è stata comunicata tramite email in data 5 giugno 2019 riportante preavviso di un aumento del prezzo del servizio del 20% senza alcun motivo, utilizzando il termine "risparmiare", quando invece la Società ha applicato un aumento tariffario, e rinviando, tra l'altro, per chiarimenti a pagine scritte in lingua inglese²⁷. Alla contestazione formale del segnalante rivolta alla Società, Dropbox ha risposto che la variazione di prezzo non costituisce una modifica delle condizioni contrattuali (con conseguente applicabilità dell'articolo 33, c. 2, lett. m) del Codice del Consumo) in quanto essa è avvenuta in sede di rinnovo del contratto e che il rinnovo di un abbonamento, quale risulta essere quello del segnalante, non è coperto dalla citata previsione del Codice del Consumo con conseguente facoltà di libera modifica delle condizioni²⁸.

²⁴ [Cfr. Doc. n. 14.]

²⁵ [Cfr. Docc. nn. 13, 14, 19, 20 e 21 cit.]

²⁶ [Ibidem.]

²⁷ [Cfr. Doc. n. 2.]

²⁸ [Cfr. Doc. n. 22.]

Aggiornamenti importanti del tuo piano Dropbox

1 messaggio

Dropbox <no-reply@dropbox.com>

5 giugno 2019 17:49

A [redacted]



Ciao [redacted]

Abbiamo appena effettuato un upgrade di Dropbox Plus. E il prezzo è cambiato: **a partire dal 31 luglio 2019, Dropbox Plus costerà 11,99 USD al mese (più eventuali imposte applicabili).**

Il nuovissimo piano Plus offre tutte le funzionalità più richieste. Ora avrai a disposizione:

- **Spazio di archiviazione doppio:** salva tutto con 2 TB (2,000 GB).
- **Una tecnologia di sincronizzazione fra le migliori del mercato:** sposta i file non aggiornati dal disco rigido del computer al cloud, con Smart Sync di Dropbox.
- **Riavvolgimento Dropbox:** annulla le modifiche accidentali apportate a qualsiasi cartella del tuo account, fino a 30 giorni precedenti.

Tutto questo per soli 2,00 USD in più al mese. In alternativa, puoi sempre risparmiare passando dalla fatturazione mensile a quella annuale. [Gestisci il tuo piano.](#)

Grazie per aver scelto Dropbox!

- Il team di Dropbox

P.S.: le nuove funzioni sono già state aggiunte al tuo account.

[Guarda le novità di Plus.](#)

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

23. Il Professionista, in relazione alla clausola sulla prevalenza della versione in lingua inglese *sub* lettera A), sostiene che la prevalenza della versione in lingua inglese dei Termini ha il solo scopo di assicurare l'applicazione uniforme dei Termini a livello globale e non di privare i consumatori delle protezioni e dei diritti loro garantiti dalle applicabili normative nazionali. Infatti, qualora ci fosse una clausola dei Termini di Servizio redatta in modo oscuro o poco comprensibile, tale clausola sarà sempre interpretata nel modo più favorevole per i consumatori come previsto dall'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo³⁰.

24. In merito alla clausola sull'interruzione dei servizi *sub* lettera B), il Professionista ritiene che nella stessa siano chiaramente esplicitate tanto le ragioni specifiche per consentire l'interruzione dei servizi (*circostanze imprevedute che sfuggono al controllo di Dropbox oppure ottemperanza ad un obbligo giuridico*), quanto la tempistica dell'avviso inviato al consumatore attraverso l'espressione "*ragionevole preavviso*", dato che le circostanze dell'interruzione non sono prevedibili a priori e non è possibile stabilire preventivamente una tempistica definita che copra tutti i potenziali scenari. Le situazioni in presenza delle quali Dropbox può interrompere il servizio sono, quindi, decisamente limitate.

²⁹ [Cfr. Doc. n. 2.]

³⁰ [Cfr. Doc. n. 24, pp. 3-4, 14.]

Nel caso in cui si verificasse una tale interruzione, Dropbox ne darebbe comunicazione via *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica associato all'account degli utenti con l'obiettivo di informarli in merito al fatto che si è verificata o che sta per verificarsi un'interruzione del servizio, nel caso in cui sia possibile fornire tale informazione con preavviso, e indicare loro come devono procedere e in particolare quanto tempo avranno a disposizione per salvare i loro file in modo da non perdere i propri documenti.

25. Per comunicare la sospensione o la cessazione del servizio, come previsto nella clausola "Risoluzione" dei Termini di Servizio, in caso di utenti Dropbox in possesso di un *account* non a pagamento al quale non viene fatto accesso per 12 mesi consecutivi, circostanza che determina la cancellazione dell'account stesso, Dropbox invia ripetute *e-mail* di avviso circa la prevista cancellazione (90 giorni, 60 giorni, 30 giorni, 15 giorni, 7 giorni e 0 giorni prima della sua cancellazione).

26. Nessun preavviso viene fornito in merito alla risoluzione o sospensione qualora:

- l'utente commetta una grave violazione dei Termini;

- l'invio di tale avviso implichi una responsabilità legale per Dropbox o comprometta la possibilità di fornire i servizi ad altri utenti della Società oppure non sia consentito dalla legge.

27. Sulla base dei dati disponibili, Dropbox stima che siano stati sospesi o chiusi in passato circa *[50.000-200.000]** *account* di utenti italiani che avrebbero violato i Termini di Servizio (ad esempio per ragioni di sicurezza o per attività pedopornografica)³¹.

28. In merito alle clausole sull'accettazione dei servizi "così come sono" e la limitazione di responsabilità *sub* lettera C), ad avviso del Professionista non vi sarebbe alcuna violazione del Codice del consumo, in quanto il testo delle clausole è stato redatto utilizzando termini omogenei e standardizzati in tutti i paesi del mondo e rinviando alle limitazioni di legge previste da ciascuna legislazione locale.

29. Lo scopo di tale clausola è ovviamente anche quello di assicurarsi che Dropbox non venga ritenuta responsabile per i casi in cui non vi sia suo dolo, colpa grave o violazione del contratto: aspetto assolutamente pacifico ed implicito per/nella legge italiana, ma non replicato e replicabile in ogni giurisdizione.

30. Dropbox è, infatti, consapevole che in Italia come in altri Paesi, indicare che la vendita dei prodotti avviene "*così come sono*", o utilizzare termini simili, non esonera il venditore dalle garanzie "implicite" e dalle relative conseguenze. Proprio per questo motivo Dropbox ha inserito la dicitura nella clausola "*servizi così come sono*" che specifica che la stessa "*si applica solo nella misura consentita dalla legge*"³².

31. In merito alla clausola relativa alle modifiche contrattuali *sub* lettera D), il Professionista ritiene che lo scopo di questa clausola sia quello di consentirgli di aumentare, se necessario, il prezzo del servizio alla fine del periodo contrattuale, quindi in caso di rinnovo, e non di modificare il prezzo del servizio durante il periodo di validità del contratto. Infatti, secondo la Società, il contratto a pagamento di Dropbox, per come descritto nei Termini, è un contratto a tempo determinato "*a rinnovo periodico*" automatico, con modalità di fatturazione mensile o annuale³³. Dropbox sostiene, comunque, di garantire ai consumatori utenti che hanno un piano annuale un preavviso di almeno 30 giorni in relazione a qualsivoglia modifica delle tariffe, in modo che i consumatori abbiano il tempo sufficiente per valutare la propria posizione e decidere se accettare le nuove tariffe o non rinnovare il contratto alla fine del periodo. Più in generale, Dropbox sostiene di fornire un preavviso non inferiore a 30 giorni in relazione a qualsiasi aggiornamento dei Termini che impatti sull'utilizzo del servizio da parte dell'utente o sui suoi diritti legali in qualità di utente dei servizi della Società³⁴. Negli ultimi 5 anni Dropbox dichiara di non aver apportato alcuna modifica alle tariffe ai propri utenti in corso di contratto, ma di aver attuato una sola manovra di variazione della tariffa applicata al momento del rinnovo di ciascun utente.

32. Dropbox ha sostenuto che la modifica indicata dal segnalante sarebbe proprio l'unica effettuata negli ultimi 5 anni, rappresentata da un aumento del prezzo del piano Dropbox Plus applicato al momento del rinnovo. L'aumento di prezzo è stato giustificato dal fatto che Dropbox ha aggiunto al piano Dropbox Plus una serie di nuove funzionalità e una maggiore capacità di immagazzinamento³⁵.

33. Nella memoria conclusiva del 5 agosto 2021 la Società ha comunicato, illustrandole e motivandole, le modifiche adottate per le clausole oggetto del procedimento, al fine di rimuovere i possibili profili di vessatorietà contestati. Tali

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

³¹ *[Ibidem, pp. 4-5, 9-10, 14.]*

³² *[Ibidem, pp. 6-7, 14-15.]*

³³ *[Termini di servizio di Dropbox - Account a pagamento - Fatturazione. Puoi aumentare il tuo spazio di archiviazione e aggiungere funzioni a pagamento al tuo account (modificandolo in un "Account a pagamento"). Ti invieremo automaticamente una fattura dalla data in cui passi a un Account a pagamento e a ogni rinnovo periodico fino alla cancellazione. Se hai sottoscritto un piano annuale, ti invieremo un'email di notifica (entro un periodo di tempo ragionevole prima della data di rinnovo) per ricordarti che il tuo piano verrà rinnovato. Sei ritenuto responsabile per tutte le imposte applicabili e queste ti verranno addebitate ove necessario. Alcuni Paesi prevedono leggi locali obbligatorie in merito ai diritti di cancellazione; tali leggi hanno la priorità su quanto specificato in questo paragrafo.]*

³⁴ *[Ibidem, pp. 7-8, 15.]*

³⁵ *[Ibidem, pp. 11-13, 15.]*

modifiche sono riportate di seguito ed evidenziate all'interno delle clausole stesse in grassetto, sottolineate o barrate. Esse sono disponibili online e in vigore a partire dal 6 luglio 2021³⁶.

A) Versione in lingua inglese dei Termini di utilizzo del servizio

*"La traduzione viene fornita solo a titolo informativo e la versione in lingua inglese farà fede in caso di controversie. **Eventuali errori di traduzione non verranno interpretati in modo sfavorevole per il consumatore.**"*

Dropbox ha chiarito che la modifica apportata comporta l'integrazione della formulazione relativa all'interpretazione della versione italiana dei Termini di Servizio al fine di rendere i consumatori consapevoli che, in ogni caso, eventuali errori o inesattezze nella traduzione italiana non saranno interpretate in modo da svantaggiare i consumatori.

B) Interruzione dei servizi

*"Potremmo decidere di interrompere i Servizi in risposta a circostanze **eccezionali impreviste, eventi fuori dal controllo di Dropbox (per esempio una calamità naturale, un incendio o un'esplosione)** o in ottemperanza ad un obbligo giuridico. Al verificarsi di tale condizione ti avviseremo con un preavviso ragionevole **tramite l'email associata al tuo account** per consentirti di esportare i tuoi file dai nostri sistemi **(ti forniremo non meno di 30 giorni di preavviso laddove possibile in base alle circostanze)**. Se interrompiamo i Servizi in questo modo prima della fine di eventuali termini fissi o minimi per i quali hai già pagato, rimborseremo la parte del corrispettivo già corrisposta ma per cui non hai usufruito dei Servizi".*

Dropbox ha modificato la clausola, inserendo una specifica formulazione atta a chiarire ulteriormente l'ambito di applicazione della facoltà di interruzione dei servizi con l'aggiunta di esempi illustrativi relativi alle circostanze che Dropbox include tra quelle "impreviste", al fine di circostanziare maggiormente la tipologia di possibili situazioni alle quali Dropbox fa riferimento, quali ad esempio "una calamità naturale, un incendio o un esplosione". Nello stesso senso è stata introdotta la tempistica di trenta giorni come periodo di preavviso laddove possibile.

C) Servizi "COSÌ COME SONO" [o "A SCATOLA CHIUSA"]

*"Dropbox si impegna a fornire Servizi fantastici, ma alcune cose non possono essere garantite. NEI LIMITI PREVISTI DALLA LEGGE, DROPBOX E I SUOI AFFILIATI, FORNITORI E DISTRIBUTORI NON RICONOSCONO ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, SUI SERVIZI. I SERVIZI VENGONO FORNITI "COSÌ COME SONO" [o "A SCATOLA CHIUSA"]. NON RICONOSCIAMO NEPPURE ALCUNA GARANZIA DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE E DI NON VIOLAZIONE. Alcuni Stati non consentono i tipi di limitazioni indicati in questa sezione, quindi tali limitazioni potrebbero non essere applicabili". **Ad esempio, queste limitazioni non prevalgono sulla protezione giuridica inderogabile di cui godono i consumatori, inclusa la garanzia legale, secondo la normativa europea.***

Limitazione di responsabilità

*"DROPBOX NON ESCLUDE O LIMITA LA PROPRIA RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELL'UTENTE QUALORA CIÒ SIA CONTRO LA LEGGE. È COMPRESA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER FRODE O FALSA RAPPRESENTAZIONE DI DROPBOX O DEI SUOI AFFILIATI NEL FORNIRE I SERVIZI. **NEI PAESI IN CUI I SEGUENTI TIPI DI ESCLUSIONI NON SONO CONSENTITI, DROPBOX È RESPONSABILE NEI CONFRONTI DELL'UTENTE SOLO PER PERDITE E DANNI CHE SONO IL RISULTATO RAGIONEVOLMENTE PREVEDIBILE DELLA MANCATA ATTUAZIONE DA PARTE DI DROPBOX DELLA NORMALE DILIGENZA E PERIZIA OPPURE IN CASO DI UNA VIOLAZIONE DEL CONTRATTO CON L'UTENTE COMMESSA DA DROPBOX.** IL PRESENTE PARAGRAFO NON RIGUARDA I DIRITTI DEI CONSUMATORI CHE NON POSSONO ESSERE REVOCATI O LIMITATI DA QUALSIASI CONTRATTO O ACCORDO.*

SE SEI UN CONSUMATORE NELL'UNIONE EUROPEA O NEL REGNO UNITO, IL PRESENTE PARAGRAFO NON ESCLUDE LA RESPONSABILITÀ DI DROPBOX PER PERDITE E DANNI CHE SONO IL RISULTATO DELLA MANCATA ATTUAZIONE DI DROPBOX DELLA RAGIONEVOLE DILIGENZA E PERIZIA NELL'OFFERTA DEI PROPRI SERVIZI OPPURE DELLA VIOLAZIONE DEL CONTRATTO CON L'UTENTE, SEMPRE CHE SI TRATTI DI DANNI CHE POTEVANO PREVEDERSI NEL TEMPO IN CUI È SORTA L'OBBLIGAZIONE

NEI PAESI IN CUI LE ESCLUSIONI O LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ SONO CONSENTITE, DROPBOX, I SUOI AFFILIATI, FORNITORI O DISTRIBUTORI NON SARANNO RITENUTI RESPONSABILI PER:

- i. DANNI INDIRETTI, SPECIALI, ACCIDENTALI, PUNITIVI, ESEMPLARI O CONSEGUENZIALI O*
- ii. PERDITA D'USO, DI DATI, DI AFFARI O DI PROFITTI, A PRESCINDERE DALLA TEORIA LEGALE.*

TALI ESCLUSIONI O LIMITAZIONI AVVERRANNO INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE DROPBOX O QUALSIASI DEI SUOI AFFILIATI SIA STATO AVVERTITO O MENO DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. [...]

ESCLUDENDO I TIPI DI RESPONSABILITÀ CHE DROPBOX NON PUÒ LIMITARE PER LEGGE (COME DESCRITTO IN QUESTA SEZIONE), LIMITIAMO LA NOSTRA RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELL'UTENTE AL MAGGIORE IMPORTO TRA \$ 20 O IL 100% DI QUALSIASI IMPORTO PAGATO PER IL PIANO DEL SERVIZIO CORRENTE CON DROPBOX".

³⁶ [Cfr. Doc. n. 59.]

LA PRESENTE PREVISIONE NON SI APPLICA AI CONSUMATORI EUROPEI SE PROIBITO DALLA *NORMATIVA APPLICABILE.*

Il collegamento ipertestuale attivabile cliccando su *NORMATIVA APPLICABILE* rimanda ad una pagina dedicata nella quale figura la presente formulazione: **"Alcuni paesi non consentono ad aziende come Dropbox di escludere o limitare la propria responsabilità nei confronti dei consumatori nei casi in cui la società non abbia adempiuto, o abbia adempiuto in modo inadeguato, ai propri obblighi contrattuali. Ciò significa che in alcuni casi, ad esempio in Italia, il limite risarcitorio relativo ai danni contenuto nella sezione "Limitazione di responsabilità" dei nostri Termini di servizio non si applica".**

Con riferimento alla clausola "Servizi "COME SONO" o "A SCATOLA CHIUSA", Dropbox ha aggiunto una specifica formulazione volta a rendere maggiormente esplicito ai consumatori italiani il carattere imperativo dell'applicabilità del diritto dei consumatori, in particolare chiarendo ulteriormente il perimetro dei diritti di cui godono questi ultimi attraverso l'espresso riferimento all'applicazione della garanzia legale.

In relazione alla clausola sulla "Limitazione di responsabilità", la formulazione è stata modificata inserendo uno specifico riferimento alla responsabilità della società per le perdite e i danni indicati come "ragionevolmente prevedibile", rispecchiando fedelmente la disposizione del codice civile italiano (articolo 1225 c.c.) secondo cui "il risarcimento è limitato al danno che poteva prevedersi nel tempo in cui è sorta l'obbligazione". È inoltre espressamente previsto che l'applicazione del "limite" all'entità del risarcimento di Dropbox "non si applica ai consumatori europei se proibito dalla normativa applicabile". Questa formulazione include un collegamento ipertestuale a una pagina dedicata in cui viene chiarito che in alcuni paesi tra cui l'Italia il limite al risarcimento del danno non si applica.

D) Modifiche contrattuali

Account a pagamento

"Ci riserviamo il diritto di modificare le tariffe in vigore al momento del rinnovo dell'abbonamento per riflettere circostanze quali cambiamenti nelle nostre offerte di prodotti, cambiamenti nella nostra attività o mutamenti del contesto economico, ma Verrai prima avvisato almeno 30 giorni prima di tali modifiche tramite un messaggio all'indirizzo email associato al tuo account e avrai la possibilità di annullare l'abbonamento prima che la nuova tariffa entri in vigore".

L'attuale formulazione della clausola include tanto l'espresso richiamo alle circostanze in presenza delle quali la Società si riserva il diritto di procedere alla modifica delle tariffe, quanto la menzione alla possibilità per il consumatore di esercitare il diritto di recesso. Le modifiche alla clausola, insieme al chiaro riferimento alla tempistica della comunicazione (ovvero 30 giorni prima che la modifica contrattuale entri in vigore), rendono edotto il consumatore del perimetro di applicazione della clausola, nonché dei metodi utilizzati per attuare le variazioni contrattuali.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

34. 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 all'articolo 33 del Codice del Consumo o di violazione dell'articolo 35 del Codice.

35. Di seguito si procede alla valutazione di ciascuna clausola contrattuale, oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento. Verranno valutate anche le modifiche alle clausole già implementate dal Professionista a partire dal mese di luglio 2021, così come sono state indicate nella memoria conclusiva e riportate nella precedente sezione III.c).

Versione in lingua inglese dei Termini di utilizzo del servizio

36. La clausola di cui al paragrafo II, lettera A, risulta in violazione dell'articolo 35, comma 2, del Codice del consumo³⁷, in quanto obbliga il consumatore italiano ad aderire alle condizioni contrattuali in lingua inglese, le quali saranno le uniche applicabili in caso di controversie. Al consumatore viene fornita una traduzione in italiano a cui è attribuito solo valore informativo e non giuridico.

37. Anche se il Professionista giustifica tale previsione contrattuale con la necessità di assicurare un'applicazione uniforme dei Termini del servizio a livello globale e non con la volontà di privare i consumatori delle tutele applicabili sulla base delle normative nazionali, la validità giuridica delle condizioni contrattuali riconosciuta da Dropbox alla sola versione in lingua inglese, anche in caso di contrasto con la versione italiana, può determinare la situazione in cui al consumatore viene applicata la versione più sfavorevole. Tale previsione contrattuale priva, dunque, il consumatore

³⁷ [Art. 35, comma 2, del Codice del Consumo, a tenore del quale "In caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore".]
]

italiano della tutela sancita dall'articolo 35 comma 2, del Codice del consumo, secondo cui, in caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale in ogni caso l'interpretazione più favorevole al consumatore, che potrebbe appunto essere rappresentata dalla versione in lingua italiana.

38. Dropbox ha dal 6 luglio 2021 integrato la clausola relativa all'applicazione, al consumatore italiano, della versione in lingua inglese dei Termini di Servizio, precisando che, in caso di eventuali errori o inesattezze nella traduzione, verrà adottata l'interpretazione più vantaggiosa per i consumatori; è stata così eliminata ogni possibile ambiguità sull'applicazione della versione più favorevole per gli utenti, a prescindere dalla lingua in cui essa è formulata.

Interruzione dei servizi

39. La clausola di cui al paragrafo II, lettera B), che riconosce al Professionista la facoltà di procedere all'interruzione del servizio offerto, risulta in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), del Codice del Consumo, secondo cui si presumono vessatorie, fino a prova contraria, le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, di *"prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà"*. Nella clausola in questione non sono, infatti, specificati i motivi che consentirebbero a Dropbox l'interruzione del servizio, né la tempistica di preavviso garantita al consumatore per poter esportare e salvaguardare tutti i propri dati prima dell'interruzione. In tal modo si crea una situazione di discrezionalità in capo a Dropbox nell'utilizzo della facoltà che la clausola le riserva.

40. La Società ha sostenuto che nella clausola sarebbero chiaramente esplicitate le motivazioni specifiche di interruzione del servizio (*circostanze impreviste che sfuggono al controllo di Dropbox oppure ottemperanza ad un obbligo giuridico*) e la tempistica dell'avviso da inviare al consumatore (*"ragionevole preavviso"*). L'utilizzo di tali locuzioni sarebbe giustificato dal fatto che le circostanze che possono portare a un'interruzione non sono del tutto prevedibili, e conseguentemente non sarebbe possibile stabilire in via preventiva né una casistica esaustiva, né una tempistica definita che possa coprire tutti i potenziali scenari.

41. Pur volendo considerare che il Professionista non possa elencare al consumatore preventivamente ed in maniera esaustiva tutti gli scenari che potrebbero determinare l'interruzione del servizio, il contenuto di tale clausola appare eccessivamente vago e indeterminato. Non appare credibile, infatti, che il Professionista non sia in grado di elencare alcuna circostanza più precisa di interruzione del servizio, nemmeno a titolo esemplificativo, né di fissare una tempistica di preavviso del consumatore quanto meno indicativa, che dia sostanza al concetto di *"ragionevole preavviso"* attualmente previsto dalla clausola.

42. Pertanto, alla luce delle considerazioni suesposte la suddetta clausola appare vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), del Codice del Consumo.

43. In merito alla clausola relativa all'interruzione del servizio, dal 6 luglio 2021 sono stati inseriti esempi relativi alle situazioni di imprevisto che potrebbero determinare l'interruzione del servizio e una tempistica, laddove possibile, di trenta giorni per il preavviso. Tali specificazioni consentono di ovviare all'eccessiva discrezionalità precedentemente attribuita a Dropbox nell'utilizzo della facoltà di interruzione del servizio, eliminando i profili di vessatorietà sopra indicati.

Servizi "COSÌ COME SONO" [o "A SCATOLA CHIUSA"] e Limitazioni di responsabilità

44. Le clausole di cui al paragrafo II, lettera C), relative alla garanzia dei servizi e alle limitazioni di responsabilità risultano in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. b), del Codice del Consumo, secondo cui 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"*.

45. Dropbox con le suddette clausole afferma di non riconoscere alcuna garanzia, esplicita o implicita, sui servizi, che vengono offerti *"così come sono"* o *"a scatola chiusa"*, limitando la propria responsabilità nei confronti dell'utente a perdite e danni, ragionevolmente prevedibili, per la mancata applicazione da parte sua della normale diligenza e perizia oppure per la violazione del contratto con l'utente, ad eccezione di richiamati limiti di legge non meglio specificati.

46. Deve osservarsi che il termine "responsabilità" richiama la disciplina dell'adempimento. Infatti, la limitazione della responsabilità non è altro che la auto-limitazione degli obblighi derivanti dalle regole sull'adempimento contrattuale.

47. La limitazione di responsabilità dovrebbe riguardare eventi che influenzano la prestazione dovuta determinandone la sopravvenuta impossibilità; una sua eccessiva estensione riduce lo spazio di tutela sostanziale e processuale normalmente riconosciuto al consumatore. Le clausole di limitazione possono porsi, infatti, in questo caso, in problematico rapporto con le pattuizioni sul contenuto del contratto e sull'allocazione dei rischi tra le parti, rischiando di inficiare l'obbligo di adempimento dell'oggetto stesso del contratto da parte del soggetto che può beneficiare della limitazione.

48. È proprio quanto pare rilevarsi nel caso di Dropbox, in cui l'assenza di garanzie sulla fornitura del servizio, congiuntamente alla previsione di responsabilità solo in caso di mancata applicazione da parte della società della normale diligenza e perizia oppure di sua violazione del contratto con l'utente, e ai limiti sull'entità del danno

risarcibile, rischiano di snaturare gli obblighi di attuazione del contratto in capo al Professionista, senza fornire adeguati strumenti di tutela all'utente al realizzarsi della condotta inadempiente.

49. La presenza nella clausola in questione di un'espressione quale *"Alcuni Stati non consentono i tipi di limitazioni indicati in questa sezione, quindi tali limitazioni potrebbero non essere applicabili"* non costituisce una garanzia per il consumatore italiano in merito al fatto che il Professionista non potrebbe sottrarsi alla sua responsabilità, in quanto prevista dalla legge italiana, in assenza di una più puntuale ed espressa indicazione in tal senso.

50. La giustificazione del Professionista secondo cui il testo delle clausole sarebbe stato redatto utilizzando termini omogenei e standardizzati in tutti i Paesi del mondo, per cui, in caso di dolo, colpa grave o violazione del contratto, sarebbe pacifico che Dropbox non potrebbe sottrarsi alla sua responsabilità prevista dalla legge italiana, non trova corrispondenza nel testo delle clausole, contrastando con la necessità del consumatore di essere posto nella condizione di poter determinare con precisione i termini delle obbligazioni contrattuali delle parti e i relativi limiti di responsabilità della controparte.

51. Il consumatore, a fronte di un impegno definitivo che si sarebbe assunto, vedrebbe dunque escluse o limitate le proprie azioni o i propri diritti in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista.

52. Pertanto, alla luce delle considerazioni suesposte le suddette clausole appaiono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. b), del Codice del Consumo.

53. Per quanto riguarda la clausola sui Servizi "COME SONO" e le Limitazioni di responsabilità, Dropbox dal 6 luglio 2021 ha esplicitato che, in ogni caso, il consumatore italiano è tutelato dall'applicazione della garanzia legale, che il limite all'entità del risarcimento, indicato nella clausola non si applica ai consumatori italiani e che la responsabilità si riferisce *"al danno che poteva prevedersi nel tempo in cui è sorta l'obbligazione"* in ossequio all'articolo 1225 c.c. Tali precisazioni appaiono far venir meno i profili di vessatorietà presenti nella precedente formulazione, in quanto al consumatore verrebbe garantita la fornitura del servizio secondo quanto ragionevolmente può attendersi al momento della conclusione del contratto, e un adeguato risarcimento in caso di inadempimento da parte di Dropbox.

Modifiche contrattuali

54. La clausola di cui al paragrafo II, lettera D), relativa alla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali risulta in violazione dell'articolo 33, commi 1³⁸ e 2, lettera m),³⁹ del Codice del Consumo. Nella clausola in esame si rilevano il diritto di modificare le tariffe in vigore in assenza di giustificati motivi inclusi nei Termini di servizio e l'indeterminatezza dei tempi di comunicazione della modifica delle tariffe, in quanto Dropbox sostiene che il cliente verrà avvisato *"tramite un messaggio"* senza definirne i tempi di invio.

55. Lo scopo di questa clausola, secondo il Professionista, sarebbe quello di consentire a Dropbox di aumentare, se necessario, il prezzo del servizio alla fine del periodo contrattuale in caso di rinnovo, e non di modificare il prezzo del servizio durante il periodo di validità del contratto.

56. Il contratto a pagamento secondo Dropbox è un contratto a tempo determinato *"a rinnovo periodico"* automatico, con modalità di fatturazione mensile o annuale, e Dropbox sostiene di garantire ai consumatori un preavviso di almeno 30 giorni prima del rinnovo in caso di modifiche delle tariffe, in modo che i consumatori abbiano il tempo sufficiente per valutare la propria posizione e decidere se accettarle o non rinnovare il contratto alla fine del periodo.

57. Si rileva al riguardo che, i contratti da essa sottoscritti con i consumatori restano attivi nella loro formulazione originaria fino a quando il consumatore non decide di annullarli. Per questo motivo, nonostante le argomentazioni di Dropbox, essi si configurano come contratti a tempo indeterminato senza una data di scadenza prefissata, in cui la periodicità, scelta dal consumatore, riguarda solo la fatturazione.

58. Se si trattasse di contratti a termine, anche con rinnovo automatico, il consumatore dovrebbe ricevere un preavviso di scadenza del contratto con l'indicazione della conferma o delle eventuali modifiche contrattuali e/o di prezzo in modo da poter decidere in merito all'eventuale disdetta del contratto prima del rinnovo.

59. Nel caso specifico, invece, il contratto per il servizio offerto da Dropbox si presenta come un contratto a tempo indeterminato, che non ha scadenza. La modifica del prezzo iniziale accettato dal consumatore va, dunque, motivata e le motivazioni che potrebbero essere adottate dal Professionista dovrebbero essere inserite nel contratto stesso secondo le previsioni dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. m), del Codice del Consumo.

60. Oltre a ciò il Professionista dovrebbe esplicitare nel contratto la tempistica di preavviso in modo che il consumatore possa essere garantito in merito all'informativa preventiva relativa alle modifiche contrattuali. L'assenza dell'indicazione di tale tempistica è in grado di determinare a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, in violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo.

61. Dal 6 luglio 2021, i profili di vessatorietà riscontrati sono stati superati attraverso l'inserimento nella clausola dell'espresso richiamo alle circostanze in base alle quali la Società può procedere alla modifica delle tariffe e alla

³⁸ [Art. 33, comma 1, del Codice del Consumo, a tenore del quale si presumono vessatorie le clausole che, *"malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto"*.]

³⁹ [Art. 33, comma 2 lettera m), del Codice del Consumo, a tenore del quale si presumono vessatorie, *fino a prova contraria, le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, di "consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso"*.]

possibilità per il consumatore di esercitare il diritto di recesso, nonché del riferimento alla tempistica della comunicazione della variazione contrattuale (ovvero 30 giorni prima che la modifica entri in vigore).

RITENUTO che per le clausole di cui al paragrafo II, sub lettere B), C) e D) vige una presunzione legale di vessatorietà ex articolo 33, comma 2, lettere b), d), ed m), del Codice del Consumo e che Dropbox 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 B), C), e D), 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, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola descritta al punto II, *sub* lettera A), del presente provvedimento è contraria all'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo;

RITENUTO che le nuove clausole, riformulate secondo la versione prodotta in atti, nonché vigenti a partire dal 6 luglio 2021, non risultano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), d), ed m), del Codice del Consumo e sono conformi all'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo;

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.dropbox.com;

DELIBERA

a) che la clausola descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento integra una violazione dell'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova clausola sostitutiva di quella descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento, prodotta in atti e in vigore dal 6 luglio 2021, non integra una violazione dell'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) 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, lett. d), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la nuova clausola sostitutiva di quella descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, prodotta in atti e in vigore dal 6 luglio 2021, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che le clausole descritte al punto II, lett. C), del presente provvedimento integrano fattispecie di clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. b), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che le nuove clausole sostitutive di quelle descritte al punto II, lett. C), del presente provvedimento, prodotte in atti e in vigore dal 6 luglio 2021, non integrano fattispecie di clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. b), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

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

h) che la nuova clausola sostitutiva di quella descritta al punto II, lett. D), del presente provvedimento, prodotta in atti e in vigore dal 6 luglio 2021, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. m), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

DISPONE

a) che la società Dropbox International Unlimited Company pubblici, 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 dieci giorni consecutivi sulla *home page* del sito *internet www.dropbox.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.dropbox.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

CV195 - DROPBOX-CLAUSOLE VESSATORIE

Allegato al provvedimento n. 29818

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 CV 195 DROPBOX - CLAUSOLE VESSATORIE nei confronti della società Dropbox International Unlimited Company.

[OMISSIS]

Costituiscono oggetto di valutazione nel presente procedimento, limitatamente ai rapporti contrattuali con i consumatori, le clausole di seguito trascritte, contenute nei Termini di utilizzo in lingua italiana del servizio cloud della Società, pubblicate sul sito *web* di Dropbox dal 5 novembre 2015 al 5 luglio 2021. Le singole disposizioni contrattuali sono state accorpate in funzione dei profili di violazione indicati nel successivo paragrafo **IV** del presente provvedimento.

A) Versione in lingua inglese dei Termini di utilizzo del servizio

"La traduzione viene fornita solo a titolo informativo e la versione in lingua inglese farà fede in caso di controversie [...]"

(versione utilizzata nel periodo 10 febbraio 2017 – 5 luglio 2021)

B) Interruzione dei servizi

"Potremmo decidere di interrompere i Servizi in risposta a circostanze imprevedute fuori dal controllo di Dropbox o in ottemperanza a un obbligo giuridico. Al verificarsi di tale condizione, ti avviseremo con un preavviso ragionevole per consentirti di esportare i tuoi file dai nostri sistemi. Se interrompiamo i Servizi in questo modo, prima della fine di

eventuali termini fissi o minimi per i quali hai già pagato, rimborseremo la quota già corrisposta ma per cui non hai usufruito dei Servizi [...]"

(versione utilizzata nel periodo 10 febbraio 2017– 5 luglio 2021)

C) Servizi "COSÌ COME SONO" [o "A SCATOLA CHIUSA"]¹

"Dropbox si impegna a fornire Servizi fantastici, ma alcune cose non possono essere garantite. NEI LIMITI PREVISTI DALLA LEGGE, DROPBOX E I SUOI AFFILIATI, FORNITORI E DISTRIBUTORI NON RICONOSCONO ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, SUI SERVIZI. I SERVIZI VENGONO FORNITI "COSÌ COME SONO" [o "A SCATOLA CHIUSA"]. NON RICONOSCIAMO NEPPURE ALCUNA GARANZIA DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE E DI NON VIOLAZIONE. Alcuni Stati non consentono i tipi di limitazioni indicati in questa sezione, quindi tali limitazioni potrebbero non essere applicabili".

(versioni utilizzate nel periodo 5 novembre 2015– 5 luglio 2021)

Limitazione di responsabilità

Versione 1

"NEI LIMITI PREVISTI DALLA LEGGE, AD ECCEZIONE DI QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER FRODE, FALSA RAPPRESENTAZIONE O EVIDENTE NEGLIGENZA DI DROPBOX O DEI SUOI AFFILIATI, IN NESSUN CASO DROPBOX, I SUOI AFFILIATI, FORNITORI O DISTRIBUTORI SARANNO RITENUTI RESPONSABILI PER:

(A) DANNI INDIRETTI, SPECIALI, ACCIDENTALI, PUNITIVI, ESEMPLARI O CONSEGUENZIALI O

(B) PERDITA D'USO, DI DATI, DI AFFARI O DI PROFITTI, A PRESCINDERE DALLA TEORIA LEGALE.

QUESTO AVVERRÀ INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE DROPBOX O QUALSIASI DEI SUOI AFFILIATI SIA STATO AVVERTITO O MENO DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI E ANCHE QUALORA UNO QUALSIASI DEI RIMEDI NON CONSEGUA IL SUO INTENTO PRINCIPALE.

INOLTRE, DROPBOX, I SUOI AFFILIATI, FORNITORI E DISTRIBUTORI SARANNO RESPONSABILI COMPLESSIVAMENTE PER TUTTI I RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI AL MASSIMO PER L'IMPORTO MAGGIORE TRA \$ 20 E GLI IMPORTI PAGATI DALL'UTENTE A DROPBOX PER GLI ULTIMI 12 MESI DEI SERVIZI IN QUESTIONE.

Alcuni Paesi non consentono i tipi di limitazioni indicati in questa sezione, i quali, pertanto, potrebbero non essere applicabili".

(versione utilizzata dal 5 novembre 2015 al 9 febbraio 2017)

Versione 2

"DROPBOX NON ESCLUDE O LIMITA LA PROPRIA RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELL'UTENTE QUALORA CIÒ SIA CONTRO LA LEGGE. È COMPRESA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER FRODE O FALSA RAPPRESENTAZIONE DI DROPBOX O DEI SUOI AFFILIATI NEL FORNIRE I SERVIZI. NEI PAESI IN CUI I SEGUENTI TIPI DI ESCLUSIONI NON SONO CONSENTITI, DROPBOX È RESPONSABILE NEI CONFRONTI DELL'UTENTE SOLO PER PERDITE E DANNI CHE SONO IL RISULTATO RAGIONEVOLMENTE PREVEDIBILE DELLA MANCATA ATTUAZIONE DA PARTE DI DROPBOX DELLA NORMALE DILIGENZA E PERIZIA OPPURE IN CASO DI UNA VIOLAZIONE DEL CONTRATTO CON L'UTENTE COMMESSA DA DROPBOX. IL PRESENTE PARAGRAFO NON RIGUARDA I DIRITTI DEI CONSUMATORI CHE NON POSSONO ESSERE REVOCATI O LIMITATI DA QUALSIASI CONTRATTO O ACCORDO.

NEI PAESI IN CUI LE ESCLUSIONI O LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ SONO CONSENTITE, DROPBOX, I SUOI AFFILIATI, FORNITORI O DISTRIBUTORI NON SARANNO RITENUTI RESPONSABILI PER:

i. DANNI INDIRETTI, SPECIALI, ACCIDENTALI, PUNITIVI, ESEMPLARI O CONSEGUENZIALI O

ii. PERDITA D'USO, DI DATI, DI AFFARI O DI PROFITTI, A PRESCINDERE DALLA TEORIA LEGALE.

TALI ESCLUSIONI O LIMITAZIONI AVVERRANNO INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE DROPBOX O QUALSIASI DEI SUOI AFFILIATI SIA STATO AVVERTITO O MENO DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. [...]

ESCLUDENDO I TIPI DI RESPONSABILITÀ CHE DROPBOX NON PUÒ LIMITARE PER LEGGE (COME DESCRITTO IN QUESTA SEZIONE), LIMITIAMO LA NOSTRA RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELL'UTENTE AL MAGGIORE IMPORTO TRA \$ 20 O IL 100% DI QUALSIASI IMPORTO PAGATO PER IL PIANO DEL SERVIZIO CORRENTE CON DROPBOX".

(versione utilizzata nel periodo 10 febbraio 2017– 5 luglio 2021)

D) Modifiche contrattuali

Account a pagamento

"Modifiche. Ci riserviamo il diritto di modificare le tariffe in vigore, ma **verrai prima avvisato di tali modifiche tramite un messaggio all'indirizzo email associato al tuo account**".

(versione utilizzata nel periodo 5 novembre 2015– 5 luglio 2021)

¹ [L'espressione I SERVIZI "COSÌ COME SONO" è presente nella versione della clausola adottata a partire dal 16 aprile 2019, precedentemente a tale data nella clausola in vigore dal 5 novembre 2015 al 15 aprile 2019 veniva utilizzata l'espressione I SERVIZI "A SCATOLA CHIUSA".]

[OMISSIS]

Nella memoria conclusiva del 5 agosto 2021 la Società ha comunicato, illustrandole e motivandole, le modifiche adottate per le clausole oggetto del procedimento, al fine di rimuovere i possibili profili di vessatorietà contestati. Tali modifiche sono riportate di seguito ed evidenziate all'interno delle clausole stesse in grassetto, sottolineate o barrate. Esse sono disponibili online e in vigore a partire dal 6 luglio 2021

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al punto II, *sub* lettere B), C), e D), 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, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola descritta al punto II, *sub* lettera A), del presente provvedimento è contraria all'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo;

RITENUTO che le nuove clausole, riformulate secondo la versione prodotta in atti, nonché vigenti a partire dal 6 luglio 2021, non risultano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), d), ed m), del Codice del Consumo e sono conformi all'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo;

[OMISSIS]

DELIBERA

a) che la clausola descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento integra una violazione dell'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova clausola sostitutiva di quella descritta al punto II, lett. A), del presente provvedimento, prodotta in atti e in vigore dal 6 luglio 2021, non integra una violazione dell'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) 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, lett. d), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che la nuova clausola sostitutiva di quella descritta al punto II, lett. B), del presente provvedimento, prodotta in atti e in vigore dal 6 luglio 2021, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. d), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che le clausole descritte al punto II, lett. C), del presente provvedimento integrano fattispecie di clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. b), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che le nuove clausole sostitutive di quelle descritte al punto II, lett. C), del presente provvedimento, prodotte in atti e in vigore dal 6 luglio 2021, non integrano fattispecie di clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. b), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

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

h) che la nuova clausola sostitutiva di quella descritta al punto II, lett. D), del presente provvedimento, prodotta in atti e in vigore dal 6 luglio 2021, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. m), del Codice del Consumo per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]