

CV196 - ICLOUD APPLE-CLAUSOLE VESSATORIE

Provvedimento n. 29819

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. LA PARTE

1. Apple Distribution International (di seguito anche "Apple", "Società" o "Professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'art 3, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo. Apple Distribution International è una società di diritto irlandese appartenente al gruppo multinazionale Apple Inc. che produce sistemi operativi, *smartphone*, *computer* e dispositivi multimediali.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Costituiscono oggetto di valutazione del presente procedimento, limitatamente ai rapporti contrattuali con i consumatori, le clausole contenute nel modello contrattuale reso disponibile da Apple ai propri clienti del servizio iCloud nella sezione *Legal* del proprio sito e disponibili nella versione in lingua italiana. Tali clausole sono state utilizzate a partire dal 16 settembre 2015 e risultano attualmente in vigore¹. Le singole disposizioni contrattuali sono state accorpate in funzione dei profili di violazione indicati nel successivo paragrafo **IV** del presente provvedimento.

A) Modifiche al Servizio

I. Requisiti per l'utilizzo del servizio

Versione utilizzata dal 16 settembre 2015 al 28 febbraio 2017

E. Modifiche al Servizio Apple si riserva il diritto, in ogni momento, di modificare il presente Contratto e di imporre nuovi o termini o condizioni aggiuntivi relativi all'uso del Servizio da parte Vostra. Tali modifiche e termini e condizioni aggiuntivi Vi verranno comunicati e, se accettati, avranno effetto immediato e verranno incorporati nel presente Contratto. Nel caso in cui rifiutaste di accettare tali modifiche, Apple avrà il diritto di estinguere il presente Contratto e i Vostri account. Accettate che Apple non sarà responsabile nei Vostri confronti o nei confronti di terzi per qualsiasi modifica o cessazione del Servizio. Qualora abbiate pagato per l'utilizzo del Servizio e dovessimo estinguerlo o ridurne materialmente le funzionalità, riceverete un risarcimento proporzionale per qualsiasi pagamento previo.

Versione utilizzata a partire dal 1° marzo 2017

E. Modifiche al Servizio Apple si riserva il diritto, in ogni momento, di modificare il presente Contratto e di imporre nuovi o termini o condizioni aggiuntivi relativi all'uso del Servizio da parte Vostra, fornendovi un preavviso di 30 giorni relativamente a qualsiasi modifica materiale sfavorevole del Servizio o dei termini del Servizio, salvo nei casi in cui un tale preavviso non sia ragionevolmente applicabile per cause legate ad azioni legali, normative o governative; per proteggere la sicurezza e la privacy dell'utente o per ragioni relative all'integrità tecnica; per evitare l'interruzione del Servizio per altri utenti; oppure a causa di disastri naturali, eventi catastrofici, guerre o altri eventi simili che si producono al di fuori del controllo di Apple. In quanto ai servizi di archiviazione sulla nuvola a pagamento, Apple non apporterà al Servizio alcuna modifica materiale sfavorevole prima che sia raggiunto il termine del periodo attualmente pagato dall'utente, salvo nei casi in cui una modifica sia ragionevolmente necessaria per questioni legate ad azioni legali, normative o governative; per proteggere la sicurezza e la privacy dell'utente o per ragioni relative all'integrità tecnica; per evitare l'interruzione del Servizio per altri utenti; oppure a causa di disastri naturali, eventi catastrofici,

¹ [Cfr. Doc. n. 15 All. 1 e 2 e Doc. n. 34. Si veda anche il sito all'indirizzo <https://www.apple.com/it/legal/internet-services/icloud/it/terms.html>.]

guerre o altri eventi simili che si producono al di fuori del controllo di Apple. Qualora Apple apportasse delle modifiche materiali sfavorevoli al Servizio o ai termini di utilizzo dello stesso, avrete il diritto di estinguere il presente Contratto e i Vostri account. In tal caso, riceverete da Apple un risarcimento proporzionale per qualsiasi pagamento previo per il termine attualmente pagato. Apple non sarà ritenuta responsabile per alcuna modifica al Servizio o ai termini del Servizio apportata conformemente a quanto descritto in questa sezione IE.

B) Backup

II. Funzionalità e servizi

Versione utilizzata dal 16 settembre 2015 al 19 settembre 2017

C. Backup

Il Servizio esegue periodicamente backup automatici per i dispositivi iOS, quando essi sono in modalità blocco schermo, connessi a una fonte di energia e connessi a Internet attraverso una rete Wi-Fi. iCloud memorizzerà gli ultimi tre backup; tuttavia, se un dispositivo non ha fatto il backup su iCloud per un periodo di centottanta (180) giorni, Apple si riserva il diritto di cancellare i backup associati a quel dispositivo. Il backup è limitato alle impostazioni del dispositivo, alle caratteristiche, foto e video, documenti, messaggi (iMessage, SMS e MMS), suonerie, dati delle app (inclusi i dati dell'App Salute), impostazioni di localizzazione (inclusi i promemoria basati sulla posizione) e schermata Home e organizzazione delle app all'interno del dispositivo. Non viene effettuato il backup dei contenuti acquistati da iTunes Store, App Store o iBooks Store, ma potrebbero essere idonei per il download da tali servizi, subordinatamente ai requisiti dell'account, alla disponibilità e ai termini e alle condizioni applicabili. Dei contenuti sincronizzati dal computer non viene effettuato il backup. Se abilitate la libreria foto di iCloud, il backup della Vostra libreria foto verrà eseguito separatamente rispetto al backup automatico di iCloud. Le e-mail iCloud, i contatti, i calendari, i segnalibri e i documenti sono memorizzati in iCloud e sono accessibili via iCloud sui Vostri dispositivi e computer. Apple farà uso delle proprie ragionevoli capacità e della dovuta attenzione nel fornire il Servizio, ma, **NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, APPLE NON GARANTISCE CHE I CONTENUTI CHE POTETE MEMORIZZARE O A CUI POTETE ACCEDERE ATTRAVERSO IL SERVIZIO NON SARANNO SOGGETTI A DANNO INVOLONTARIO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE IN CONFORMITÀ CON I TERMINI DEL PRESENTE CONTRATTO, E APPLE NON SARÀ RESPONSABILE QUALORA TALE DANNO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE DOVESSE VERIFICARSI. È Vostra responsabilità conservare opportuni backup alternativi delle Vostre informazioni e dei Vostri dati.** Quando il backup di iCloud è abilitato, il backup su iTunes del dispositivo non sarà eseguito automaticamente durante la sincronizzazione, ma potete scegliere di avviare manualmente il backup su iTunes.

Versione utilizzata a partire dal 19 settembre 2017

C. Backup

iCloud Backup esegue periodicamente backup automatici per i dispositivi iOS, quando essi sono in modalità blocco schermo, connessi a una fonte di energia e connessi a Internet attraverso una rete Wi-Fi. Se un dispositivo non ha fatto il backup su iCloud per un periodo di centottanta (180) giorni, Apple si riserva il diritto di cancellare i backup associati a quel dispositivo. Il backup può includere impostazioni del dispositivo, caratteristiche, foto e video, documenti, messaggi, suonerie, dati dell'App Salute e altri dati delle app. Per ulteriori informazioni, consultare la pagina <https://support.apple.com/it-it/HT207428>. I contenuti seguenti non sono inclusi nel backup di iCloud: contenuti acquistati da iTunes Store, App Store o Apple Books, file multimediali sincronizzati dal computer e libreria delle foto se è stata abilitata la libreria foto di iCloud. Apple farà uso delle proprie ragionevoli capacità e della dovuta attenzione nel fornire il Servizio, ma, **NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, APPLE NON GARANTISCE CHE I CONTENUTI CHE POTETE MEMORIZZARE O A CUI POTETE ACCEDERE ATTRAVERSO IL SERVIZIO NON SARANNO SOGGETTI A DANNO INVOLONTARIO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE IN CONFORMITÀ CON I TERMINI DEL PRESENTE CONTRATTO, E APPLE NON SARÀ RESPONSABILE QUALORA TALE DANNO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE DOVESSE VERIFICARSI. È Vostra responsabilità conservare opportuni backup alternativi delle Vostre informazioni e dei Vostri dati.**

V. CONTENUTO E COMPORTAMENTO

Versione utilizzata a partire dal 16 settembre 2015

D. Backup dei Contenuti

Siete responsabili del backup, sul Vostro computer o altro dispositivo, di qualsiasi documento importante, immagine o altro Contenuto che archiviate sul Servizio o a cui accedete tramite il Servizio. Apple farà uso delle proprie ragionevoli capacità e della dovuta attenzione nel fornire il Servizio, ma Apple non garantisce che i Contenuti che archiviate o a cui accedete attraverso il Servizio non subiranno danni, alterazioni o perdite accidentali.

C) Esclusioni delle garanzie

Versione utilizzata a partire dal 16 settembre 2015

IX. ESCLUSIONI DELLE GARANZIE; LIMITAZIONI DELLE RESPONSABILITÀ

ALCUNE GIURISDIZIONI NON CONSENTONO L'ESCLUSIONE DI DETERMINATE GARANZIE, PERTANTO, NELLA MISURA IN CUI TALI ESCLUSIONI SONO SPECIFICAMENTE VIETATE DALLA LEGGE APPLICABILE, ALCUNE DI QUELLE STABILITE DI SEGUITO POTREBBERO NON RIGUARDARVI.

APPLE FARÀ USO DELLE PROPRIE RAGIONEVOLI CAPACITÀ E DELLA DOVUTA ATTENZIONE NEL FORNIRE IL SERVIZIO. LE SEGUENTI ESCLUSIONI SONO SOGGETTE ALLA PRESENTE GARANZIA ESPRESSA.

APPLE NON GARANTISCE, NÉ DICHIARA, CHE IL VOSTRO UTILIZZO DEL SERVIZIO NON SUBIRÀ INTERRUZIONI E CHE SARÀ PRIVO DI ERRORI, E ACCETTATE CHE DI TANTO IN TANTO APPLE POSSA INTERROMPERE IL SERVIZIO PER PERIODI INDEFINITI DI TEMPO, O ANNULLARE IL SERVIZIO IN CONFORMITÀ AI TERMINI DEL PRESENTE CONTRATTO. COMPRENDETE E ACCETTATE ESPRESSAMENTE CHE IL SERVIZIO È FORNITO "COSÌ COM'È" E "COSÌ COME DISPONIBILE". APPLE E LE SUE AFFILIATE, CONTROLLATE, I SUOI DIRIGENTI, RESPONSABILI, IMPIEGATI, AGENTI, SOCI E LICENZIATARI ESCLUDONO ESPRESSAMENTE LE GARANZIE DI QUALUNQUE TIPO, SIANO ESSE ESPRESSE O IMPLICITE, COMPRESE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO PARTICOLARE E DI NON VIOLAZIONE. IN PARTICOLARE, APPLE E LE SUE AFFILIATE, CONTROLLATE, I SUOI DIRIGENTI, RESPONSABILI, IMPIEGATI, AGENTI, SOCI E LICENZIATARI NON RILASCIANO ALCUNA GARANZIA CHE: (I) IL SERVIZIO SODDISFERÀ I VOSTRI REQUISITI; (II) IL VOSTRO UTILIZZO DEL SERVIZIO SARÀ PUNTUALE, ININTERROTTO, SICURO E PRIVO DI ERRORI; (III) QUALSIASI INFORMAZIONE CHE OTTERRETE IN RELAZIONE AL SERVIZIO SARÀ PRECISA E AFFIDABILE E (IV) QUALSIASI DIFETTO O ERRORE NEL SOFTWARE FORNITO COME PARTE DEL SERVIZIO VERRÀ CORRETTO.

APPLE NON DICHIARA NÉ GARANTISCE CHE IL SERVIZIO SARÀ ESENTE DA PERDITE, ALTERAZIONI, ATTACCHI, VIRUS, INTERFERENZE, PIRATERIA INFORMATICA O ALTRE INTRUSIONI NELLA SICUREZZA, E APPLE DECLINA OGNI RESPONSABILITÀ RELATIVA ALLE STESSE.

ACCEDETE A QUALSIASI MATERIALE SCARICATO O IN ALTRO MODO OTTENUTO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEL SERVIZIO A VOSTRO RISCHIO E DISCREZIONE E SARETE GLI UNICI RESPONSABILI PER QUALSIASI DANNO AL VOSTRO DISPOSITIVO O COMPUTER O PERDITA DI DATI RISULTANTE DAL DOWNLOAD DI TALE MATERIALE. RICONOSCETE ALTRESÌ CHE IL SERVIZIO NON È STATO PROGETTATO NÉ È ADATTO PER ESSERE UTILIZZATO IN SITUAZIONI O AMBIENTI IN CUI GUASTI O RITARDI, OPPURE ERRORI O IMPRECISIONI RELATIVI AI CONTENUTI, AI DATI O ALLE INFORMAZIONI FORNITE DAL SERVIZIO, POSSANO CAUSARE MORTE, LESIONI PERSONALI O GRAVI DANNI FISICI O AMBIENTALI.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

3. 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 2020³ è stato avviato il procedimento CV196 nei confronti della società irlandese Apple, per presunta vessatorietà di alcune clausole presenti nei termini di utilizzo del servizio iCloud.

4. In data 7 settembre 2020, dopo aver informato l'Autorità, è stato pubblicato per 30 giorni sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it)⁴ 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 6 ottobre 2020.

5. Alla consultazione hanno partecipato, inviando le proprie osservazioni, le associazioni dei consumatori: Altroconsumo⁵, U.Di.Con.⁶, Federconsumatori⁷, Movimento Consumatori⁸, Codacons⁹.

6. In data 3 novembre 2020¹⁰ è stata depositata una comunicazione contenente le risposte alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio.

7. In data 4 dicembre 2020¹¹ sono stati sentiti in audizione i rappresentanti della Società per l'acquisizione degli elementi necessari ai fini della valutazione delle clausole oggetto del procedimento.

² [Cfr. Docc. nn.1 e 2.]

³ [Cfr. Docc. nn. 3 e 4.]

⁴ [<https://www.agcm.it/media/dettaglio-notizia?id=320381c4-e1fb-48d1-82b4-68087fbb7f92&parent=News&parentUrl=/media/news.>]

⁵ [Cfr. Doc. n. 7.]

⁶ [Cfr. Doc. n. 8.]

⁷ [Cfr. Doc. n. 10.]

⁸ [Cfr. Doc. n. 12.]

⁹ [Cfr. Doc. n. 13.]

¹⁰ [Cfr. Doc. n. 15.]

¹¹ [Cfr. Docc. nn. 19 e 20.]

8. In data 15 gennaio 2021¹² è pervenuta la risposta alla richiesta di informazioni formulata nell'ambito dell'audizione del 4 dicembre 2020.

9. In data 15 marzo 2021¹³ il Professionista ha inviato una propria memoria difensiva.

10. In data 15 luglio 2021¹⁴ è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'articolo 23, comma 1, del Regolamento.

11. In data 5 agosto 2021¹⁵ Apple ha trasmesso la propria memoria conclusiva.

b) Gli esiti della consultazione pubblica

12. 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 professionista, 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 contratto¹⁶. 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.

13. Le Associazioni ritengono sussistente il predetto squilibrio nelle disposizioni oggetto del procedimento, riconoscendo le seguenti criticità che emergono dalle disposizioni contrattuali in esame:

- (lett. A) il diritto di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali in qualsiasi momento e senza alcun tipo di limitazione;
- (lett. B) l'esclusione di garanzie e tutele relativamente alla conservazione dei dati caricati;
- (lett. C) l'ampia esclusione di responsabilità in favore del Professionista.

14. In particolare, è stato evidenziato come, con sempre maggior frequenza, i consumatori utilizzino i servizi di *cloud computing* quale unico mezzo per memorizzare tutti i loro dati (dalle foto ai documenti). Si tratta, quindi, di informazioni di potenziale valore elevato per gli utenti, che meritano pertanto la massima salvaguardia e tutela¹⁷.

15. Per quanto riguarda la clausola di cui alla lettera A), l'uso di termini generici come "sfavorevole" e "ragionevolmente" per definire rispettivamente i casi di modifica unilaterale oggetto di comunicazione preventiva e la tempistica di preavviso non tutela il consumatore da modifiche sostanzialmente peggiorative del contratto sottoscritto, poiché potrebbe consentire comportamenti potenzialmente arbitrari e non verificabili del Professionista. Il diritto del consumatore non deve essere lasciato all'arbitrio del Professionista¹⁸.

16. Le clausole di cui alla lettera B) esonerano il Professionista da ogni possibile responsabilità in merito alla perdita dei dati e ad altre problematiche che potrebbero riguardare i dati caricati dagli utenti. In particolare, la Società individua un'ampia serie di ipotesi in cui esclude aprioristicamente ogni sua responsabilità, privando di qualsivoglia tutela il consumatore, anche nell'eventualità che la perdita o l'alterazione dei dati, da questo caricati, possa dipendere dal Professionista. Inoltre, Apple indica nelle clausole esaminate che "*Se un dispositivo non ha fatto il backup su iCloud per un periodo di centottanta (180) giorni, Apple si riserva il diritto di cancellare i backup associati a quel dispositivo*". Il Professionista, in tal modo, si garantisce una ampia facoltà di cancellare del tutto i dati dell'utente, anche a fronte della mera assenza di "*backup*" del dispositivo per il breve periodo di centottanta giorni; tra l'altro si ritiene che in tal modo risulti svilita una delle funzionalità principali dei servizi cloud, i quali risultano generalmente intesi come strumenti per la memorizzazione di dati anche di dispositivi dismessi.

17. La clausola di cui alla lett. C) 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. La Società esclude qualsiasi responsabilità per il cattivo o mancato funzionamento del servizio nonché per i danni causati al dispositivo e ai dati caricati, ponendo a carico del consumatore l'intero rischio ed escludendo qualsiasi tutela o diritto di quest'ultimo, senza fornire nessun tipo di garanzia per il servizio. Dall'esame del testo emerge che il corretto funzionamento del servizio risulta una mera ipotesi, per l'effetto comprimendo ogni diritto del consumatore in tal senso¹⁹.

¹² [Cfr. Doc. n. 21.]

¹³ [Cfr. Doc. n. 27.]

¹⁴ [Cfr. Doc. n. 35.]

¹⁵ [Cfr. Doc. n. 36.]

¹⁶ [Cfr. Docc. nn. 7, 8, 10, 12 e 13. Si veda Cass. Civ., sez. III, 20 marzo 2010, n. 6802.]

¹⁷ [Cfr. Doc. n. 8.]

¹⁸ [Cfr. Docc. nn. 7, 8, 10, 12 e 13.]

¹⁹ [Ibidem.]

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

18. Il Professionista, in relazione alla clausola sulle modifiche al Servizio *sub* lettera A), sostiene, innanzitutto, che il servizio iCloud offre gratuitamente 5 GB di spazio di archiviazione che l'utente può espandere sottoscrivendo i piani a pagamento previsti, ossia: 50 GB per € 0,99 mensili; 200 GB per € 2,99; 2 TB per € 9,99²⁰. Apple afferma, inoltre, di aver effettuato negli ultimi 5 anni modifiche unilaterali ai termini e condizioni contrattuali soltanto in due occasioni (marzo 2017 e febbraio 2020) per modificare la denominazione sociale della società del gruppo Apple fornitrice del servizio e per l'adozione di alcune modifiche favorevoli ai consumatori. In realtà, la Società solitamente apporta modifiche alle condizioni del servizio in occasione del rilascio annuale del nuovo sistema operativo (iOS). In quell'occasione, al download del nuovo sistema operativo, viene richiesta all'utente la specifica accettazione dei termini e condizioni come aggiornati. Gli utenti che non accettano i nuovi termini e condizioni sono liberi di continuare ad utilizzare la precedente versione accettata.

19. Nella clausola è fatto espresso riferimento sia alla versione gratuita che a quella a pagamento del servizio. Per quanto riguarda la versione gratuita il contratto sottoscritto è a tempo indeterminato e il Professionista si riserva la facoltà di apportare modifiche unilaterali ai termini e alle condizioni del servizio anche se non è stato riportato nella clausola l'elenco delle specifiche circostanze che dovrebbero giustificare tali modifiche. Il Professionista, in ogni caso, considera la clausola in questione equa e bilanciata, perché (i) il servizio è gratuito, (ii) le modifiche ai termini e alle condizioni sono di norma efficaci solo dopo il decorso di almeno 30 giorni dalla comunicazione delle modifiche stesse, e (iii) gli utenti hanno facoltà di recedere in qualsiasi momento²¹.

20. Inoltre il Professionista afferma il proprio diritto a modificare le condizioni contrattuali del servizio gratuito, introducendo un corrispettivo, in quanto *"Apple non può impegnarsi ad offrire un servizio gratuito sine die e si riserva il diritto di cessare il servizio gratuito, salvo il rispetto degli obblighi di preavviso a tutela degli utenti secondo i Termini e Condizioni del servizio. Infatti, non può essere richiesto a un'impresa di offrire ai propri utenti una funzionalità o un servizio per sempre e gratuitamente e si confida che anche codesta spettabile Autorità possa condividere questa conclusione, perfettamente coerente con i diritti connessi alla libertà di iniziativa economica e i principi costituzionali"*²².

21. Con riferimento ai piani a pagamento del servizio iCloud, essi rappresentano un upgrade di spazio di archiviazione del servizio gratuito. Per tali piani a pagamento la clausola in questione non prevede la possibilità di modifiche *in peius* alle condizioni e ai termini del servizio fino al termine dell'abbonamento sottoscritto, salvo che non ricorrano alcune specifiche circostanze, che, però, sono state chiaramente identificate nella clausola stessa; nel qual caso agli utenti viene riconosciuto il diritto al recesso con rimborso *pro rata* di quanto corrisposto.

22. Per le ragioni suesposte, in entrambi i casi il Professionista ritiene che la clausola sia conforme al Codice del Consumo²³.

23. In relazione alle esclusioni delle garanzie sulla conservazione dei dati e alle limitazioni di responsabilità sulla qualità del servizio *sub* lettere B) e C) il Professionista sostiene che le clausole contrattuali sono state redatte secondo una tecnica che garantisce la loro applicabilità a livello globale, tenuto conto che le garanzie e le limitazioni di responsabilità devono applicarsi a milioni di utenti in ordinamenti giuridici diversi.

24. La limitazione di responsabilità a favore della Società relativamente a malfunzionamenti dell'iCloud e dei relativi servizi di *backup* che potrebbero determinare danni e perdite dei dati del cliente è in ogni caso espressamente dichiarata valida soltanto entro la misura massima consentita dalla legge applicabile al contratto (nel caso specifico quella italiana) e pertanto non può porsi in contrasto con tale legge.

25. Inoltre, i termini e le condizioni specificano che le esclusioni e le limitazioni di responsabilità sono subordinate all'obbligo di Apple di prestare il servizio impiegando le proprie ragionevoli capacità e la dovuta attenzione. Pertanto, secondo Apple le esclusioni e le limitazioni non possono essere interpretate come esclusione della responsabilità da parte della Società per il caso di mancato adempimento contrattuale perché tale ipotesi è espressamente esclusa dai medesimi termini e condizioni.

26. Per quanto concerne, specificamente, le clausole relative ai *backup* dei dati, ad avviso di Apple, esse non hanno lo scopo di esentare la Società dal corretto adempimento delle prestazioni in cui si articola il servizio iCloud, quanto piuttosto di chiarire un importante limite del servizio stesso e cioè che la tenuta di una o più ulteriori copie di *backup* dei propri dati importanti è una responsabilità degli utenti.

27. Clausole di questo tipo sarebbero standard nell'ambito della fornitura di servizi online, alla luce di molteplici fattori potenzialmente in grado di provocare l'interruzione del servizio che non è possibile a priori controllare. L'interruzione può essere generata, tra le altre cose, da guasti alla rete di telecomunicazione, dall'uso improprio del servizio da parte degli utenti, da guasti al dispositivo o al sistema utilizzato per accedere ai servizi offerti da Apple.

²⁰ [Cfr. Doc. n. 27.]

²¹ [Cfr. Doc. n. 15 pp. 2, 7-8 e Docc. nn. 21, 27 e 36.]

²² [Cfr. Doc. n. 21 p. 3.]

²³ [Cfr. Doc. n. 15 pp. 7-8 e Docc. nn. 21, 27 e 36 cit.]

28. L'intento di queste clausole è, dunque, quello di rendere gli utenti consapevoli che la tecnologia, e il servizio *cloud* in particolare, non sono esenti da rischi e che non è possibile neutralizzare completamente il rischio di problemi tecnici, perdite di dati o interruzioni del servizio. Clausole di questo tipo sono presenti nei regolamenti contrattuali che disciplinano l'offerta di tutti i servizi tecnologici comparabili con l'iCloud di Apple. Esse non hanno lo scopo di limitare la responsabilità del Professionista, ma di informare l'utente che, al fine di minimizzare i rischi sopra richiamati, potrebbero essere necessarie altre iniziative da parte sua, riportate nei Termini e Condizioni contrattuali, come, ad esempio, salvaguardare le proprie *password* e disporre di più *backup* dei dati più importanti.

29. Inoltre, la funzione di *backup* non è l'unico servizio fornito con iCloud. Si tratta solo di una delle funzioni del servizio iCloud. Ad esempio, iCloud è anche un mezzo estremamente utile per rendere i dati disponibili su diversi dispositivi e per condividere documenti, foto, ecc. con altre persone.

30. Se un consumatore non è soddisfatto delle limitazioni della responsabilità del Professionista nell'offerta di un servizio come quello in questione, o se le possibilità di interruzioni o difficoltà tecniche in parola gli appaiono eccessive, l'utente è libero di non utilizzare iCloud e di utilizzare il servizio di un altro fornitore. Tra l'altro, Apple precisa che iCloud è un servizio per la maggior parte dei consumatori gratuito. A coloro che sono abbonati a piani di archiviazione a pagamento, viene richiesto solo il pagamento di un importo contenuto. Pertanto, Apple non può essere considerata responsabile per i dati degli utenti illimitatamente e a tempo indeterminato. Se così fosse, Apple non potrebbe continuare ad offrire il servizio gratuitamente o comunque per importi contenuti.

31. Apple, inoltre, dichiara che la propria responsabilità non è limitata se la limitazione prevista dalla clausola è vietata dalla legge applicabile all'utente. Inoltre, la limitazione di responsabilità non opera se risulta che Apple non abbia agito con adeguata competenza e con la dovuta diligenza, laddove le sia imputabile una negligenza grave, una condotta dolosa o frode o se dalla sua condotta derivino morte o lesioni personali.

32. Alla luce di tutto quanto precede, pertanto, secondo la Società, le clausole oggetto di contestazione non sono in contrasto con le previsioni del Codice del Consumo²⁴.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

33. 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.

Modifiche al Servizio

34. La clausola di cui al paragrafo II, lettera A, relativa alla modifica delle condizioni contrattuali del servizio iCloud, risulta in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. m), del Codice del consumo²⁵, sia nel caso in cui il contratto preveda la fruizione gratuita che in quello di servizio a pagamento sulla base di piani mensili, per l'assenza del riferimento in essa ai giustificati motivi che consentono di effettuare le modifiche contrattuali unilaterali.

35. Secondo il Professionista, la clausola in questione non è contraria alla disposizione del Codice del Consumo né per quanto riguarda il servizio a pagamento, né per quanto riguarda quello gratuito, in quanto nel primo caso i giustificati motivi per procedere a modifiche contrattuali unilaterali sono indicati nella clausola, nel secondo caso pur essendo essi assenti non sarebbe necessario inserirli, in quanto il consumatore non sosterebbe alcun impegno economico ed avrebbe la possibilità di recedere in qualsiasi momento dal contratto. In entrambi i casi, dunque, ad avviso del Professionista, il bilanciamento di diritti ed obblighi contrattuali tra le Parti sarebbe garantito.

36. È necessario premettere che il contratto per il servizio iCloud si configura come un contratto a tempo indeterminato, che garantisce gratuitamente al consumatore, che vi aderisce, uno spazio di archiviazione di 5 GB. Al consumatore viene riconosciuta anche la possibilità di effettuare un upgrade dello spazio di archiviazione (50 GB, 200 GB o 2 TB), scegliendo tra diversi piani a pagamento con addebiti mensili. L'adesione ad un piano a pagamento, però, non determina la sottoscrizione di un nuovo contratto da parte di chi già utilizza il servizio gratuito, ma semplicemente l'attribuzione di un ampliamento dello spazio di archiviazione disponibile a fronte di un costo mensile.

37. In realtà, la distinzione tra utenti paganti e non paganti non dovrebbe dunque sussistere, in quanto il consumatore sottoscrive, in entrambi i casi, condizioni contrattuali che vengono mantenute fino alla cancellazione del servizio, variando tra i due casi unicamente lo spazio di archiviazione messo a disposizione e le connesse condizioni economiche.

38. Il contratto per il servizio iCloud è, dunque, un contratto a tempo indeterminato, che resta in essere nella formulazione sottoscritta, non prevedendo una data di scadenza. La periodicità degli addebiti riguarda appunto solo il pagamento del servizio, senza incidere sulla durata del contratto o determinare suoi rinnovi. La modifica delle clausole contrattuali o del prezzo originario (anche dal valore 0 a un valore positivo) va, dunque, sempre motivata dal Professionista e le motivazioni che potrebbero essere addotte vanno inserite nel contratto stesso ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lett. m), del Codice del consumo.

²⁴ [Cfr. Doc. n. 15 pp. 10-12 e Docc. nn. 27 e 36.]

²⁵ [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".]

39. Da questo punto di vista, i consumatori non appaiono tutelati in entrambe le condizioni di fruizione del servizio (gratuito o a pagamento). Apple si riserva infatti di introdurre modifiche contrattuali unilaterali senza indicare negli stessi termini contrattuali i motivi alla base delle variazioni. Per gli utenti della versione a pagamento del servizio vi è l'indicazione dei motivi, ma solo per i cambiamenti apportati "in urgenza", che dunque la Società si riserva di effettuare anche prima del successivo momento di addebito del servizio all'utente²⁶; anche per gli utenti a pagamento, la Società, contrariamente a quanto da essa sostenuto, può effettuare modifiche di tipo "ordinario" senza indicare nel contratto i possibili motivi.

40. L'assenza di una controprestazione monetaria nel caso della versione gratuita di iCloud non legittima il Professionista ad omettere le motivazioni per eventuali modifiche contrattuali, tra cui quella che prevede l'introduzione di un corrispettivo, in cui potrebbe incorrere il consumatore che ha accettato il contratto per utilizzare gratuitamente il servizio.

41. Il Professionista non ha escluso, infatti, in maniera assoluta l'eventualità di una cessazione della gratuità del contratto, dichiarando che *"Apple non può impegnarsi ad offrire un servizio gratuito sine die e si riserva il diritto di cessare il servizio gratuito"*²⁷ invocando i propri diritti connessi alla libertà di iniziativa economica.

42. La gratuità del servizio offerto ai consumatori risponde ad una libera decisione del Professionista, assunta valutandone la convenienza in termini economici, promozionali o di altra natura. Esso può con altrettanta libertà modificare la propria valutazione, introducendo un costo ove prima era presente.

43. Tuttavia, analoghe considerazioni vengono effettuate dal consumatore, che può decidere di avvalersi di iCloud nella versione gratuita confidando su un servizio che gli consente di conservare dati e documenti personali, nei limitati confini dello spazio di archiviazione reso disponibile, senza sostenere alcun costo, oppure privilegiare soluzioni che gli offrono capacità di storage superiori, pur dovendo pagare un corrispettivo.

44. Non vi è, dunque, anche da questo punto di vista, alcuna distinzione tra contratti a titolo gratuito e a titolo oneroso, e anche il consumatore che usufruisce del servizio gratuito è sottoposto alla arbitraria facoltà di modifica delle condizioni contrattuali attribuita al Professionista, in assenza dell'indicazione in contratto dei possibili motivi alla base delle variazioni. Anche un utente di questo tipo deve conoscere le ragioni di un peggioramento delle condizioni di servizio, in modo da avere tutti gli elementi necessari per assumere una decisione consapevole in merito all'accettazione di tali modifiche e alla prosecuzione del rapporto contrattuale, o al loro rifiuto realizzato recedendo, con tutte le conseguenze del caso (ricerca di un altro operatore, salvataggio e trasferimento altrove di tutti i propri dati).

45. Nel contratto, pertanto, deve essere previsto anche che, in caso di esercizio della facoltà di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, incluse quelle economiche, il Professionista porti a conoscenza del consumatore il motivo specifico che giustifica la modifica, rientrando tra quelli indicati nello stesso contratto, comunicandoglielo in tempo utile rispetto all'attuazione della modifica stessa. Come sostenuto anche dalla giurisprudenza comunitaria²⁸, la sola informativa, pur fornita con preavviso ragionevole dal Professionista al consumatore in occasione della singola variazione, non può compensare l'assenza di informazioni nel contratto sulle possibili cause delle modifiche contrattuali unilaterali, così come l'assenza di un riferimento all'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore.

46. In conclusione, alla luce delle considerazioni suesposte la clausola in esame risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. m), del Codice del Consumo.

Backup. Esclusione delle garanzie

47. Le clausole di cui al paragrafo II, lettere B) e C), che riguardano l'esclusione di responsabilità per la perdita di dati connessa con il servizio di *backup* e limitazioni ed esclusioni di garanzia del servizio iCloud più in generale, 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"*.

48. Le motivazioni addotte dal Professionista non possono superare la presunzione di vessatorietà delle clausole stesse, ai sensi dell'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo.

49. Il Professionista, in particolare, sostiene che garantirà le *"proprie ragionevoli capacità e la dovuta attenzione"* nel fornire il servizio iCloud in generale e quello specifico di *backup*. Tale affermazione non può in alcun modo bilanciare l'ampio esonero di qualsivoglia garanzia per lo svolgimento del servizio, ottenuto predisponendo la clausola in modo che il consumatore debba accettare il servizio offerto "così com'è" o "come è disponibile". Il Professionista ha confezionato una clausola di esonero, a proprio esclusivo vantaggio e a sfavore degli utenti, eludendo, di fatto, l'obbligo di corretto adempimento del contenuto contrattuale. Nella legislazione italiana la mancata od erronea prestazione dà diritto al risarcimento del danno, previa costituzione in mora della parte inadempiente ai sensi

²⁶ [*"Apple non apporterà al Servizio alcuna modifica materiale sfavorevole prima che sia raggiunto il termine del periodo attualmente pagato", salvo i casi eccezionali specificamente elencati.*]

²⁷ [Cfr. Doc. n. 21 p. 3.]

²⁸ [Cfr. le sentenze della Corte di Giustizia Europea, C-472/10 del 6 dicembre 2011, C-92/11 del 21 marzo 2013 e C-287/19 dell'11 novembre 2020.]

dell'articolo 1219, comma 2 del Codice Civile; la clausola in parola appare determinare una compressione dei diritti dei consumatori, negando la facoltà loro riconosciuta dalla legge.

50. Né può essere sufficiente a garantire tale facoltà, come sostiene Apple, la precisazione all'inizio della clausola in merito al fatto che "*ALCUNE GIURISDIZIONI NON CONSENTONO L'ESCLUSIONE DI DETERMINATE GARANZIE, PERTANTO, NELLA MISURA IN CUI TALI ESCLUSIONI SONO SPECIFICAMENTE VIETATE DALLA LEGGE APPLICABILE, ALCUNE DI QUELLE STABILITE DI SEGUITO POTREBBERO NON RIGUARDARVI*".

51. La presenza di tale locuzione non costituisce una garanzia per il consumatore italiano in merito al fatto che il Professionista non potrebbe sottrarsi alla sua responsabilità in termini di garanzia del servizio, in quanto prevista dalla legge italiana, in assenza di una più puntuale ed espressa indicazione in tal senso. L'espressione è tale infatti da generare incertezza nel consumatore italiano in merito alla responsabilità che Apple effettivamente si assume, poiché non viene fatto esplicito e specifico riferimento alle giurisdizioni a cui non si applicherebbe l'esclusione delle garanzie.

52. Non è accoglibile, pertanto, la giustificazione del Professionista secondo cui il testo delle clausole in questione sarebbe stato redatto utilizzando termini omogenei e standardizzati applicabili in tutti i Paesi del mondo, per cui, in caso di dolo, colpa grave o violazione del contratto, sarebbe pacifica per Apple l'impossibilità di sottrarsi alla sua responsabilità; tale conclusione non trova affatto corrispondenza nel testo delle clausole.

53. Il Professionista, di fatto, in base alla lettura del testo delle clausole relative al *backup* e alle limitazioni di responsabilità sulla garanzia, fornirebbe il servizio iCloud senza specificare, in concreto, i casi di esclusione delle proprie responsabilità nei confronti dell'utente.

54. Il livello di incertezza riscontrato nelle clausole in esame in merito all'applicazione, limitazione o esclusione della garanzia del Professionista per il servizio di *backup* e per il servizio iCloud più in generale, impedisce al consumatore di conoscere con precisione i termini delle obbligazioni contrattuali delle parti e i relativi limiti di responsabilità della controparte, determinando, pertanto, un significativo squilibrio contrattuale a suo danno, a causa della discrezionalità nell'applicazione degli esoneri di responsabilità di cui disporrebbe la Società. Il consumatore, a fronte di un impegno definitivo che si sarebbe assunto, vedrebbe escluse o limitate le proprie azioni o i propri diritti in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto del servizio di *backup* e del servizio iCloud più in generale da parte del Professionista.

55. Non sono accoglibili le altre considerazioni addotte dal Professionista, in quanto né le possibili problematiche tecniche connesse al servizio iCloud, né la gratuità o l'economicità dello stesso valgono a giustificare e rendere accettabile l'ampiezza della discrezionalità che il Professionista si è riservato nella qualità della sua fornitura, tenuto anche conto del fatto che il *cloud storage* è ormai diventato un servizio ampiamente diffuso, attraverso cui vengono archiviati e gestiti dati personali e documenti di indubbia rilevanza e valore.

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

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), ed m), del Codice del Consumo e che Apple 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), 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.apple.com*, nonché su un quotidiano a tiratura nazionale, in considerazione del fatto che le clausole in questione sono attualmente in vigore, e che il Professionista nel corso del procedimento non ha presentato proposte di modifica delle stesse;

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

b) che le clausole descritte al punto II, lett. B), e 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;

DISPONE

a) che la società Apple Distribution International 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 A al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito *internet* www.apple.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.apple.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;

d) che la società Apple Distribution International pubblichi, a sua cura e spese, un secondo 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 B al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per un giorno, entro venti giorni dall'avvenuta notificazione del provvedimento, sulle pagine nazionali del quotidiano *Il Sole 24 Ore*;

e) 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 originale di tale pubblicazione contenente l'estratto pubblicato;

f) 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. I caratteri del testo dovranno essere di dimensione doppia rispetto a quelli degli articoli ordinari. Inoltre, nella pagina del quotidiano *Il Sole 24 Ore* 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

ALLEGATO A

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 CV196- ICLOUD APPLE- Clausole vessatorie, nei confronti di Apple Distribution International.

[OMISSIS]

Costituiscono oggetto di valutazione del presente procedimento, limitatamente ai rapporti contrattuali con i consumatori, le clausole contenute nel modello contrattuale reso disponibile da Apple ai propri clienti del servizio iCloud nella sezione Legal del proprio sito e disponibili nella versione in lingua italiana. Tali clausole sono state utilizzate a partire dal 16 settembre 2015 e risultano attualmente in vigore. Le singole disposizioni contrattuali sono state accorpate in funzione dei profili di violazione indicati nel successivo paragrafo **IV** del presente provvedimento.

A) Modifiche al Servizio

I. Requisiti per l'utilizzo del servizio

Versione utilizzata dal 16 settembre 2015 al 28 febbraio 2017

E. Modifiche al Servizio Apple si riserva il diritto, in ogni momento, di modificare il presente Contratto e di imporre nuovi o termini o condizioni aggiuntivi relativi all'uso del Servizio da parte Vostra. Tali modifiche e termini e condizioni aggiuntivi Vi verranno comunicati e, se accettati, avranno effetto immediato e verranno incorporati nel presente Contratto. Nel caso in cui rifiutaste di accettare tali modifiche, Apple avrà il diritto di estinguere il presente Contratto e i Vostri account. Accettate che Apple non sarà responsabile nei Vostri confronti o nei confronti di terzi per qualsiasi modifica o cessazione del Servizio. Qualora abbiate pagato per l'utilizzo del Servizio e dovessimo estinguerlo o ridurne materialmente le funzionalità, riceverete un risarcimento proporzionale per qualsiasi pagamento previo.

Versione utilizzata a partire dal 1° marzo 2017

E. Modifiche al Servizio Apple si riserva il diritto, in ogni momento, di modificare il presente Contratto e di imporre nuovi o termini o condizioni aggiuntivi relativi all'uso del Servizio da parte Vostra, fornendovi un preavviso di 30 giorni relativamente a qualsiasi modifica materiale sfavorevole del Servizio o dei termini del Servizio, salvo nei casi in cui un tale preavviso non sia ragionevolmente applicabile per cause legate ad azioni legali, normative o governative; per proteggere la sicurezza e la privacy dell'utente o per ragioni relative all'integrità tecnica; per evitare l'interruzione del Servizio per altri utenti; oppure a causa di disastri naturali, eventi catastrofici, guerre o altri eventi simili che si producono al di fuori del controllo di Apple. In quanto ai servizi di archiviazione sulla nuvola a pagamento, Apple non apporterà al Servizio alcuna modifica materiale sfavorevole prima che sia raggiunto il termine del periodo attualmente pagato dall'utente, salvo nei casi in cui una modifica sia ragionevolmente necessaria per questioni legate ad azioni legali, normative o governative; per proteggere la sicurezza e la privacy dell'utente o per ragioni relative all'integrità tecnica; per evitare l'interruzione del Servizio per altri utenti; oppure a causa di disastri naturali, eventi catastrofici, guerre o altri eventi simili che si producono al di fuori del controllo di Apple. Qualora Apple apportasse delle modifiche materiali sfavorevoli al Servizio o ai termini di utilizzo dello stesso, avrete il diritto di estinguere il presente Contratto e i Vostri account. In tal caso, riceverete da Apple un risarcimento proporzionale per qualsiasi pagamento previo per il termine attualmente pagato. Apple non sarà ritenuta responsabile per alcuna modifica al Servizio o ai termini del Servizio apportata conformemente a quanto descritto in questa sezione IE.

B) Backup

II. Funzionalità e servizi

Versione utilizzata dal 16 settembre 2015 al 19 settembre 2017

C. Backup

Il Servizio esegue periodicamente backup automatici per i dispositivi iOS, quando essi sono in modalità blocco schermo, connessi a una fonte di energia e connessi a Internet attraverso una rete Wi-Fi. iCloud memorizzerà gli ultimi tre backup; tuttavia, se un dispositivo non ha fatto il backup su iCloud per un periodo di centottanta (180) giorni, Apple si riserva il diritto di cancellare i backup associati a quel dispositivo. Il backup è limitato alle impostazioni del dispositivo, alle caratteristiche, foto e video, documenti, messaggi (iMessage, SMS e MMS), suonerie, dati delle app (inclusi i dati dell'App Salute), impostazioni di localizzazione (inclusi i promemoria basati sulla posizione) e schermata Home e organizzazione delle app all'interno del dispositivo. Non viene effettuato il backup dei contenuti acquistati da

iTunes Store, App Store o iBooks Store, ma potrebbero essere idonei per il download da tali servizi, subordinatamente ai requisiti dell'account, alla disponibilità e ai termini e alle condizioni applicabili. Dei contenuti sincronizzati dal computer non viene effettuato il backup. Se abilitate la libreria foto di iCloud, il backup della Vostra libreria foto verrà eseguito separatamente rispetto al backup automatico di iCloud. Le e-mail iCloud, i contatti, i calendari, i segnalibri e i documenti sono memorizzati in iCloud e sono accessibili via iCloud sui Vostri dispositivi e computer. Apple farà uso delle proprie ragionevoli capacità e della dovuta attenzione nel fornire il Servizio, ma, **NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, APPLE NON GARANTISCE CHE I CONTENUTI CHE POTETE MEMORIZZARE O A CUI POTETE ACCEDERE ATTRAVERSO IL SERVIZIO NON SARANNO SOGGETTI A DANNO INVOLONTARIO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE IN CONFORMITÀ CON I TERMINI DEL PRESENTE CONTRATTO, E APPLE NON SARÀ RESPONSABILE QUALORA TALE DANNO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE DOVESSE VERIFICARSI.** È Vostra responsabilità conservare opportuni backup alternativi delle Vostre informazioni e dei Vostri dati. Quando il backup di iCloud è abilitato, il backup su iTunes del dispositivo non sarà eseguito automaticamente durante la sincronizzazione, ma potete scegliere di avviare manualmente il backup su iTunes.

Versione utilizzata a partire dal 19 settembre 2017

C. Backup

iCloud Backup esegue periodicamente backup automatici per i dispositivi iOS, quando essi sono in modalità blocco schermo, connessi a una fonte di energia e connessi a Internet attraverso una rete Wi-Fi. Se un dispositivo non ha fatto il backup su iCloud per un periodo di centottanta (180) giorni, Apple si riserva il diritto di cancellare i backup associati a quel dispositivo. Il backup può includere impostazioni del dispositivo, caratteristiche, foto e video, documenti, messaggi, suonerie, dati dell'App Salute e altri dati delle app. Per ulteriori informazioni, consultare la pagina <https://support.apple.com/it-it/HT207428>. I contenuti seguenti non sono inclusi nel backup di iCloud: contenuti acquistati da iTunes Store, App Store o Apple Books, file multimediali sincronizzati dal computer e libreria delle foto se è stata abilitata la libreria foto di iCloud. Apple farà uso delle proprie ragionevoli capacità e della dovuta attenzione nel fornire il Servizio, ma, **NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, APPLE NON GARANTISCE CHE I CONTENUTI CHE POTETE MEMORIZZARE O A CUI POTETE ACCEDERE ATTRAVERSO IL SERVIZIO NON SARANNO SOGGETTI A DANNO INVOLONTARIO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE IN CONFORMITÀ CON I TERMINI DEL PRESENTE CONTRATTO, E APPLE NON SARÀ RESPONSABILE QUALORA TALE DANNO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE DOVESSE VERIFICARSI.** È Vostra responsabilità conservare opportuni backup alternativi delle Vostre informazioni e dei Vostri dati.

V. CONTENUTO E COMPORTAMENTO

Versione utilizzata a partire dal 16 settembre 2015

D. Backup dei Contenuti

Siete responsabili del backup, sul Vostro computer o altro dispositivo, di qualsiasi documento importante, immagine o altro Contenuto che archiviate sul Servizio o a cui accedete tramite il Servizio. Apple farà uso delle proprie ragionevoli capacità e della dovuta attenzione nel fornire il Servizio, ma Apple non garantisce che i Contenuti che archiviate o a cui accedete attraverso il Servizio non subiranno danni, alterazioni o perdite accidentali.

C) Esclusioni delle garanzie

Versione utilizzata a partire dal 16 settembre 2015

IX. ESCLUSIONI DELLE GARANZIE; LIMITAZIONI DELLE RESPONSABILITÀ

ALCUNE GIURISDIZIONI NON CONSENTONO L'ESCLUSIONE DI DETERMINATE GARANZIE, PERTANTO, NELLA MISURA IN CUI TALI ESCLUSIONI SONO SPECIFICAMENTE VIETATE DALLA LEGGE APPLICABILE, ALCUNE DI QUELLE STABILITE DI SEGUITO POTREBBERO NON RIGUARDARVI.

APPLE FARÀ USO DELLE PROPRIE RAGIONEVOLI CAPACITÀ E DELLA DOVUTA ATTENZIONE NEL FORNIRE IL SERVIZIO. LE SEGUENTI ESCLUSIONI SONO SOGGETTE ALLA PRESENTE GARANZIA ESPRESSA.

APPLE NON GARANTISCE, NÉ DICHIARA, CHE IL VOSTRO UTILIZZO DEL SERVIZIO NON SUBIRÀ INTERRUZIONI E CHE SARÀ PRIVO DI ERRORI, E ACCETTATE CHE DI TANTO IN TANTO APPLE POSSA INTERROMPERE IL SERVIZIO PER PERIODI INDEFINITI DI TEMPO, O ANNULLARE IL SERVIZIO IN CONFORMITÀ AI TERMINI DEL PRESENTE CONTRATTO. COMPRENDETE E ACCETTATE ESPRESSAMENTE CHE IL SERVIZIO È FORNITO "COSÌ COM'È" E "COSÌ COME DISPONIBILE". APPLE E LE SUE AFFILIATE, CONTROLLATE, I SUOI DIRIGENTI, RESPONSABILI, IMPIEGATI, AGENTI, SOCI E LICENZIATARI ESCLUDONO ESPRESSAMENTE LE GARANZIE DI QUALUNQUE TIPO, SIANO ESSE ESPRESSE O IMPLICITE, COMPRESSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO PARTICOLARE E DI NON VIOLAZIONE. IN PARTICOLARE, APPLE E LE SUE AFFILIATE, CONTROLLATE, I SUOI DIRIGENTI, RESPONSABILI, IMPIEGATI, AGENTI, SOCI E LICENZIATARI NON RILASCIANO ALCUNA GARANZIA CHE: (I) IL SERVIZIO SODDISFERÀ I VOSTRI REQUISITI; (II) IL VOSTRO UTILIZZO DEL SERVIZIO SARÀ PUNTUALE, ININTERROTTO, SICURO E PRIVO DI ERRORI; (III) QUALSIASI INFORMAZIONE CHE OTTERRETE IN RELAZIONE AL

SERVIZIO SARÀ PRECISA E AFFIDABILE E (IV) QUALSIASI DIFETTO O ERRORE NEL SOFTWARE FORNITO COME PARTE DEL SERVIZIO VERRÀ CORRETTO.

APPLE NON DICHIARA NÉ GARANTISCE CHE IL SERVIZIO SARÀ ESENTE DA PERDITE, ALTERAZIONI, ATTACCHI, VIRUS, INTERFERENZE, PIRATERIA INFORMATICA O ALTRE INTRUSIONI NELLA SICUREZZA, E APPLE DECLINA OGNI RESPONSABILITÀ RELATIVA ALLE STESSE.

ACCEDETE A QUALSIASI MATERIALE SCARICATO O IN ALTRO MODO OTTENUTO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEL SERVIZIO A VOSTRO RISCHIO E DISCREZIONE E SARETE GLI UNICI RESPONSABILI PER QUALSIASI DANNO AL VOSTRO DISPOSITIVO O COMPUTER O PERDITA DI DATI RISULTANTE DAL DOWNLOAD DI TALE MATERIALE. RICONOSCETE ALTRESÌ CHE IL SERVIZIO NON È STATO PROGETTATO NÉ È ADATTO PER ESSERE UTILIZZATO IN SITUAZIONI O AMBIENTI IN CUI GUASTI O RITARDI, OPPURE ERRORI O IMPRECISIONI RELATIVI AI CONTENUTI, AI DATI O ALLE INFORMAZIONI FORNITE DAL SERVIZIO, POSSANO CAUSARE MORTE, LESIONI PERSONALI O GRAVI DANNI FISICI O AMBIENTALI.

[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) 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]

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

b) che le clausole descritte al punto II, lett. B), e 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;

[OMISSIS]

CV196 - ICLOUD APPLE-CLAUSOLE VESSATORIE

Allegato B al provvedimento n. 29819

ALLEGATO B

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 CV196- ICLOUD APPLE- Clausole vessatorie, nei confronti di Apple Distribution International.

[OMISSIS]

Costituiscono oggetto di valutazione del presente procedimento, limitatamente ai rapporti contrattuali con i consumatori, le clausole contenute nel modello contrattuale reso disponibile da Apple ai propri clienti del servizio iCloud nella sezione Legal del proprio sito e disponibili nella versione in lingua italiana. Tali clausole sono state utilizzate a partire dal 16 settembre 2015 e risultano attualmente in vigore. Le singole disposizioni contrattuali sono state accorpate in funzione dei profili di violazione indicati nel successivo paragrafo **IV** del presente provvedimento.

A) Modifiche al Servizio

I. Requisiti per l'utilizzo del servizio

Versione utilizzata dal 16 settembre 2015 al 28 febbraio 2017

E. Modifiche al Servizio Apple si riserva il diritto, in ogni momento, di modificare il presente Contratto e di imporre nuovi o termini o condizioni aggiuntivi relativi all'uso del Servizio da parte Vostra. [OMISSIS]

Versione utilizzata a partire dal 1° marzo 2017

E. Modifiche al Servizio Apple si riserva il diritto, in ogni momento, di modificare il presente Contratto e di imporre nuovi o termini o condizioni aggiuntivi relativi all'uso del Servizio da parte Vostra, fornendovi un preavviso di 30 giorni relativamente a qualsiasi modifica materiale sfavorevole del Servizio o dei termini del Servizio, salvo nei casi in cui un tale preavviso non sia ragionevolmente applicabile per cause legate ad azioni legali, normative o governative; per proteggere la sicurezza e la privacy dell'utente o per ragioni relative all'integrità tecnica; per evitare l'interruzione del Servizio per altri utenti; oppure a causa di disastri naturali, eventi catastrofici, guerre o altri eventi simili che si producono al di fuori del controllo di Apple. [OMISSIS]

B) Backup

II. Funzionalità e servizi

Versione utilizzata dal 16 settembre 2015 al 19 settembre 2017

C. Backup

[OMISSIS] Apple farà uso delle proprie ragionevoli capacità e della dovuta attenzione nel fornire il Servizio, ma, NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, APPLE NON GARANTISCE CHE I CONTENUTI CHE POTETE MEMORIZZARE O A CUI POTETE ACCEDERE ATTRAVERSO IL SERVIZIO NON SARANNO SOGGETTI A DANNO INVOLONTARIO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE IN CONFORMITÀ CON I TERMINI DEL PRESENTE CONTRATTO, E APPLE NON SARÀ RESPONSABILE QUALORA TALE DANNO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE DOVESSE VERIFICARSI. È Vostra responsabilità conservare opportuni backup alternativi delle Vostre informazioni e dei Vostri dati.

[OMISSIS]

Versione utilizzata a partire dal 19 settembre 2017

C. Backup

[OMISSIS] Apple farà uso delle proprie ragionevoli capacità e della dovuta attenzione nel fornire il Servizio, ma, NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, APPLE NON GARANTISCE CHE I CONTENUTI CHE POTETE MEMORIZZARE O A CUI POTETE ACCEDERE ATTRAVERSO IL SERVIZIO NON SARANNO SOGGETTI A DANNO INVOLONTARIO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE IN CONFORMITÀ CON I TERMINI DEL PRESENTE CONTRATTO, E APPLE NON SARÀ RESPONSABILE QUALORA TALE DANNO, ALTERAZIONE, PERDITA O RIMOZIONE DOVESSE VERIFICARSI. È Vostra responsabilità conservare opportuni backup alternativi delle Vostre informazioni e dei Vostri dati.

V. CONTENUTO E COMPORTAMENTO

Versione utilizzata a partire dal 16 settembre 2015

D. Backup dei Contenuti

Siete responsabili del backup, sul Vostro computer o altro dispositivo, di qualsiasi documento importante, immagine o altro Contenuto che archiviate sul Servizio o a cui accedete tramite il Servizio. Apple farà uso delle proprie ragionevoli capacità e della dovuta attenzione nel fornire il Servizio, ma Apple non garantisce che i Contenuti che archiviate o a cui accedete attraverso il Servizio non subiranno danni, alterazioni o perdite accidentali.

C) Esclusioni delle garanzie

Versione utilizzata a partire dal 16 settembre 2015

IX. ESCLUSIONI DELLE GARANZIE; LIMITAZIONI DELLE RESPONSABILITÀ

[OMISSIS] APPLE NON GARANTISCE, NÉ DICHIARA, CHE IL VOSTRO UTILIZZO DEL SERVIZIO NON SUBIRÀ INTERRUZIONI E CHE SARÀ PRIVO DI ERRORI, E ACCETTATE CHE DI TANTO IN TANTO APPLE POSSA INTERRUPERE IL SERVIZIO PER PERIODI INDEFINITI DI TEMPO, O ANNULLARE IL SERVIZIO IN CONFORMITÀ AI TERMINI DEL PRESENTE CONTRATTO. COMPRENDETE E ACCETTATE ESPRESSAMENTE CHE IL SERVIZIO È FORNITO "COSÌ COM'È" E

"COSÌ COME DISPONIBILE". APPLE E LE SUE AFFILIATE, CONTROLLATE, I SUOI DIRIGENTI, RESPONSABILI, IMPIEGATI, AGENTI, SOCI E LICENZIATARI ESCLUDONO ESPRESSAMENTE LE GARANZIE DI QUALUNQUE TIPO, SIANO ESSE ESPRESSE O IMPLICITE, [OMISSIS]

[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), 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]

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

b) che le clausole descritte al punto II, lett. B), e 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;

[OMISSIS]