



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 gennaio 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo, o anche “CdC”);

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

VISTI i propri provvedimenti del 21 settembre e del 9 novembre 2021, con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. TikTok Technology Limited (nel prosieguo “TikTok” o la “Piattaforma”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 3 del Codice del Consumo. Tale Società opera nel settore dei *social media*, fornendo, tra gli altri, servizi di creazione e condivisione di video e contenuti.

2. Altroconsumo, AECI e Consumatori Italiani per l'Europa, in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

## II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

3. Costituiscono oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra la Società e i consumatori, le clausole, di seguito trascritte, contenute nelle “*Condizioni di Servizio (Per gli utenti residenti all'interno di SEE, Svizzera e Regno Unito)*”, aggiornate a luglio 2020 e pubblicate nella versione italiana della Piattaforma alla pagina internet <https://www.tiktok.com/legal/terms-of-use?lang=it-IT>. Le clausole in esame riguardano le modifiche delle condizioni e dei servizi, la risoluzione del contratto, i contenuti degli utenti, limitazioni ed esclusioni di garanzie e di responsabilità, nonché la legge applicabile e il foro competente. La descrizione delle singole clausole avviene in funzione dei profili di vessatorietà indicati al paragrafo V.

**A.** *“I Servizi sono costantemente oggetto di innovazione, modifica e miglioramento. Potremo inoltre di tanto in tanto modificare le presenti Condizioni, ad esempio in caso di aggiornamento della funzionalità dei Servizi o quando vi siano modifiche regolamentari che vadano a impattare le presenti Condizioni o i Servizi.*

*Forniremo ragionevole preavviso, ad esempio attraverso un avviso sulla nostra Piattaforma, circa eventuali modifiche sostanziali alle presenti Condizioni o ai nostri Servizi che possano arrecarvi uno svantaggio significativo ovvero limitare significativamente l'accesso o l'utilizzo dei nostri Servizi. Tuttavia, dovrete comunque rivedere con regolarità le Condizioni per verificare tali modifiche. Aggiungeremo inoltre la data dell'“Ultimo Aggiornamento” nella parte superiore delle presenti Condizioni per evidenziare la data di efficacia della versione più aggiornata delle Condizioni. Poiché la fruizione dei Servizi da parte di chiunque non accetti di attenersi alle nostre Condizioni non è consentita, la prosecuzione dell'accesso o dell'utilizzo dei Servizi successivamente alla data delle nuove Condizioni costituisce accettazione di tali nuove Condizioni da parte vostra. Qualora voi non acconsentiate alle nuove Condizioni, dovete interrompere l'accesso o l'utilizzo dei Servizi e chiudere il vostro account (se applicabile).*

*Per quanto riguarda modifiche alle Condizioni o ai Servizi che si rendano necessarie per soddisfare requisiti di integrità, sicurezza, di legge o di*

*vigilanza, potremmo non essere in grado di darvene notizia in anticipo; tuttavia ve ne renderemo conto non appena possibile.” (cfr. **4. Modifiche alle Condizioni e ai Servizi**).*

**B.** *“Ci riserviamo il diritto di sospendere, in via temporanea o definitiva, o di chiudere il vostro account utente, ovvero di imporre limiti o restrizioni all’accesso a tutti o parte dei Servizi con o senza preavviso e in qualsiasi momento, per qualunque motivo o anche senza motivo, ad esempio:*

*Qualora ritenessimo ragionevolmente che voi abbiate violato o vi siano motivi oggettivi per ritenere ragionevolmente che voi stiate per violare le Condizioni, inclusi eventuali contratti ivi richiamati, policy, linee guida (come le nostre Linee Guida della Community), ovvero qualsivoglia legge o normativa applicabile;*

*Qualora abbiano luogo sul vostro account attività che, a nostra esclusiva discrezione, causerebbero o potrebbero causare danni a, ovvero ledere, noi o i nostri Servizi, ovvero violerebbero diritti di terzi (inclusi i diritti di proprietà intellettuale);*

*[...]*

*A causa di difficoltà o problemi imprevisi di natura tecnica o di sicurezza.” (cfr. **6. Risoluzione**).*

*“[...] Ci riserviamo il diritto di rimuovere o sospendere in via permanente o temporanea l’accesso a un contenuto in qualsiasi momento e senza preavviso qualora, a nostro giudizio esclusivo, tale contenuto violi anche potenzialmente le presenti Condizioni o le nostre Linee Guida della Community, diritti di terzi, leggi o normative applicabili ovvero risulti in altro modo ledere i Servizi, i nostri utenti o terzi.” (cfr. **7. L’utilizzo dei servizi**).*

*“[...] NOI POTREMO MODIFICARE, SOSPENDERE, REVOCARE O LIMITARE LA DISPONIBILITÀ DI TUTTA O PARTE DELLA NOSTRA PIATTAFORMA PER MOTIVI COMMERCIALI E OPERATIVI IN QUALSIASI MOMENTO E SENZA PREAVVISO.” (cfr. **11. ESCLUSIONE DI GARANZIE**).*

**C.** *“Contenuti Generati dagli Utenti*

*[...]...pubblicando il Contenuto Utente attraverso i Servizi voi concedete fin d’ora (i) a noi e alle nostre consociate, agenti, prestatori di servizi, partner e terzi collegati una licenza incondizionata, irrevocabile, non esclusiva, libera da royalty, integralmente trasferibile (anche per mezzo di sub-licenze), perpetua e universale di utilizzare, modificare, adattare, riprodurre, ricavare*

*opere derivate, pubblicare e/o trasmettere e/o distribuire e autorizzare altri utenti dei Servizi e altri terzi a visualizzare, accedere, utilizzare, scaricare, modificare, adattare, riprodurre, ricavare opere derivate, pubblicare e/o trasmettere il vostro Contenuto Utente in qualsiasi formato e su qualsiasi piattaforma, attualmente nota o che sarà in seguito ideata; [...]*

*Concedete inoltre a noi e alle nostre consociate, agenti, prestatori di servizi, partner e terzi collegati una licenza gratuita per l'uso del vostro user name, immagine, voce e aspetto fisico allo scopo di identificarvi come gli autori dei vostri Contenuti Utente.*

*Per chiarezza, i diritti concessi nei precedenti paragrafi del presente Articolo includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il diritto di riprodurre registrazioni audio (e creare riproduzioni meccaniche delle opere musicali incorporate in tali registrazioni audio), ed eseguire pubblicamente e trasmettere al pubblico registrazioni audio (e le opere musicali in esse incorporate), il tutto senza che siano dovute royalty. Questo implica che voi ci concedete il diritto di utilizzare i vostri Contenuti Utente senza l'obbligo di versare royalty a voi o a terzi incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'eventuale titolare del diritto d'autore su una registrazione audio (ad es. un'etichetta discografica), l'eventuale titolare del diritto d'autore su un'opera musicale (ad es. un editore musicale), un'organizzazione per la tutela dei diritti d'autore (ad es. ASCAP, BMI, SESAC, ecc.) (una "PRO"), una PRO per le registrazioni audio (ad es. SoundExchange), sindacati o corporazioni, e tecnici, produttori o altri soggetti coinvolti titolari di royalty che partecipino (consapevolmente o meno) alla creazione di Contenuti Utente.*

*[...]*

*Rinuncia ai Diritti sui Contenuti Utente.*

*Pubblicando un Contenuto Utente sui o attraverso i Servizi voi rinunciate a qualsiasi diritto in materia di revisione o approvazione preventiva di materiali di marketing o pubblicitari riguardanti tale Contenuto Utente. Rinunciate inoltre (nei limiti consentiti dalla legge applicabile) a ogni e qualsivoglia diritto di riservatezza, pubblicità o altri diritti di analoga natura relativi al vostro Contenuto Utente o parte di esso. Con la presente voi rinunciate (nei limiti consentiti dalla legge applicabile) e accettate di non far valere mai qualsivoglia e tutti i diritti morali in vostro possesso circa, o comunque relativi ai, Contenuti Utente da voi caricati o diversamente messi a disposizione attraverso i Servizi, ovvero di non supportare, mantenere o consentire azioni sulla base di tali diritti morali.*

*[...] ci preghiamo di prestare attenzione agli interessi, feedback, commenti e suggerimenti che riceviamo dalla comunità di utenti. Pertanto, inviandoci il Feedback, voi convenite: [...] di concederci in via irrevocabile una licenza incondizionata, non esclusiva, libera da royalty, integralmente trasferibile (anche per mezzo di sub-licenza), perpetua, universale e illimitata per adattare, riprodurre, distribuire, creare opere derivate, modificare, esibire pubblicamente (anche su base through-to-the-audience), comunicare al pubblico, mettere a disposizione, esporre pubblicamente o utilizzare e sfruttare diversamente il Feedback e i suoi derivati per qualsiasi finalità e senza limitazioni, gratuitamente e senza attribuzioni di qualsiasi genere, anche realizzando, utilizzando, vendendo, offrendo in vendita, importando e promuovendo prodotti e servizi commerciali che incorporino il Feedback, in tutto o in parte, sia nello stato in cui viene fornito che con le modifiche successivamente apportate.” (Cfr. **9. Contenuti**).*

**D.** *“Voi accettate di difendere, manlevare e mantenere indenne TikTok...[...]... da qualsivoglia e tutte le pretese, passività, costi, danni, perdite e spese (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, onorari e spese legali) derivanti da, ovvero relativi a, violazioni delle presenti Condizioni, vostre o di fruitori del vostro account per ciascuno dei Servizi [...]” (Cfr. **10. Manleva**).*

*“I SERVIZI VENGONO RESI “NELLO STATO IN CUI SI TROVANO” E DA PARTE NOSTRA NON PRESTIAMO ALCUNA GARANZIA O DICHIARAZIONE NEI VOSTRI CONFRONTI IN RELAZIONE AGLI STESSI. IN PARTICOLARE NON PRESTIAMO NEI VOSTRI CONFRONTI DICHIARAZIONI O GARANZIE IN MERITO AL FATTO CHE:*

*[...]*

*I SERVIZI AVRANNO CARATTERE DI CONTINUITA’, TEMPESTIVITÀ, SICUREZZA E CHE SARANNO PRIVI DI ERRORI;*

*[...]*

*LE INFORMAZIONI DA VOI OTTENUTE IN CONSEGUENZA DELL’UTILIZZO DEI SERVIZI SARANNO CORRETTE O AFFIDABILI O PRIVE DI ERRORI;*

*I VIZI NEL FUNZIONAMENTO O NELLA FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE A VOI FORNITO NELL’AMBITO DEI SERVIZI SARANNO SANATI.” (Cfr. **11. ESCLUSIONE DI GARANZIE**).*

*“NIENTE DI QUANTO CONTENUTO NELLE PRESENTI CONDIZIONI ESCLUDERÀ O LIMITERÀ LA NOSTRA RESPONSABILITÀ PER LE*

*PERDITE CHE NON POTRANNO ESSERE LEGALMENTE ESCLUSE O LIMITATE DALLA LEGGE APPLICABILE. QUESTO COMPRENDE LA RESPONSABILITÀ PER MORTE O LESIONI FISICHE CAUSATE DA NOSTRA NEGLIGENZA OVVERO DALLA NEGLIGENZA DI NOSTRI DIPENDENTI, AGENTI O SUB-APPALTATORIE PER FRODE O FALSA DICHIARAZIONE FRAUDOLENTA.*

*FATTO SALVO IL PARAGRAFO PRECEDENTE, NOI NON AVREMO NEI VOSTRI CONFRONTI ALCUNA RESPONSABILITÀ DI NATURA CONTRATTUALE, EXTRA-CONTRATTUALE (NEANCHE PER NEGLIGENZA) AI SENSI DI LEGGE O, DIVERSAMENTE, AI SENSI O IN RELAZIONE ALLE PRESENTI CONDIZIONI, OVVERO ALLA PRESTAZIONE O RICEZIONE DEI SERVIZI PER: [...] (IV) PERDITA DI DATI; [...] (VI) INTERRUZIONI DI ATTIVITÀ; (VIII) PERDITE INDIRETTE O CONSEGUENZIALI DI QUALSIASI NATURA.*

*FATTO SALVO IL PRIMO PARAGRAFO DEL PRESENTE ARTICOLO 12, LA NOSTRA RESPONSABILITÀ TOTALE COMPLESSIVA DI NATURA CONTRATTUALE, EXTRA-CONTRATTUALE (ANCHE PER NEGLIGENZA), AI SENSI DI LEGGE O AD ALTRO TITOLO, AI SENSI DI O IN RELAZIONE ALLE PRESENTI CONDIZIONI, OVVERO ALLA PRESTAZIONE E RICEZIONE DEI SERVIZI SARÀ LIMITATA AL MAGGIORE TRA: (I) L'IMPORTO DA VOI VERSATO A TIKTOK ENTRO IL PERIODO DI 12 MESI IMMEDIATAMENTE PRECEDENTE ALLA VOSTRA RICHIESTA NEI CONFRONTI DI TIKTOK; OVVERO (II) € 100,00. [...]*

*TALI LIMITAZIONI ALLA NOSTRA RESPONSABILITÀ NEI VOSTRI CONFRONTI SI APPLICHERANNO INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE FOSSIMO STATI AVVISATI O AVREMMO DOVUTO ESSERE CONSAPEVOLI DELLA POSSIBILITÀ DEL VERIFICARSI DI TALI PERDITE. [...]" (Cfr. **12. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**).*

**E.** *“Residenti all’interno del SEE e in Svizzera. Le presenti Condizioni ed eventuali controversie o pretese (incluse quelle di natura extra-contrattuale), derivanti da, ovvero relative all’oggetto delle stesse, sono regolate dal diritto irlandese, fatte salve esclusivamente eventuali leggi inderogabili del vostro paese di residenza..[...]...Voi e TikTok convenite che la competenza non esclusiva per la definizione di controversie o pretese derivanti da, ovvero relative alle Condizioni o all’oggetto o formazione delle stesse, sia rimessa in via non esclusiva ai tribunali irlandesi, fatte salve unicamente eventuali leggi*

*inderogabili del vostro paese di residenza ovvero disposizioni sulla scelta del foro che non possano essere modificate per contratto. . [...]” Cfr. 13. Altre Condizioni - Legge applicabile e foro competente).*

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L’iter del procedimento*

4. Sulla base delle segnalazioni pervenute da Altroconsumo e AECI in data 16 febbraio 2021 e da Consumatori Italiani per l’Europa in data 23 febbraio 2021<sup>1</sup>, nonché di informazioni acquisite ai fini dell’applicazione dell’articolo 37 *bis* del Codice del Consumo, in data 19 marzo 2021 è stato avviato il procedimento istruttorio *CV224 – TikTok – Condizioni di servizio* nei confronti della società TikTok Technology Limited<sup>2</sup>.

5. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato al professionista che le clausole contenute nelle “*Condizioni di Servizio (Per gli utenti residenti all’interno di SEE, Svizzera e Regno Unito)*”, trascritte al punto II del presente provvedimento, avrebbero potuto risultare vessatorie ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettere *b), d), g), h) e m)*, nonché 34, comma 1, e 35 del CdC.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell’articolo 12, comma 1, del Regolamento, venivano richieste al professionista alcune informazioni tra cui l’indicazione di elementi di prova atti a superare la presunzione di vessatorietà ai sensi dell’art. 33, commi 1 e 2, lettere *b), d), g), h) e m)*, del CdC.

7. In data 30 aprile 2021 è stata disposta la consultazione di cui all’articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del Consumo, pubblicando per 30 giorni sul sito istituzionale dell’Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) un comunicato e le clausole contrattuali oggetto di contestazione. Alla consultazione hanno partecipato le associazioni di consumatori Altroconsumo, Udicon e Federconsumatori, nonché la Camera di commercio di Pistoia-Prato, con note rispettivamente pervenute in data 26 e 28 maggio 2021<sup>3</sup>.

8. Il 21 maggio 2021 la Parte ha fornito le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento e il successivo 24 maggio 2021 ha

---

<sup>1</sup> Cfr. rispettivamente i prott. n. 21340, 21370 e 23494.

<sup>2</sup> Cfr. prot. n. 30670.

<sup>3</sup> Cfr. rispettivamente i prott. n. 48191, 48763, 49043 e 48871.

depositato una memoria difensiva<sup>4</sup>.

**9.** In data 11 giugno 2021 si è tenuta l'audizione del professionista.

**10.** In data 14 giugno 2021 è pervenuta l'istanza del Garante per la protezione dei dati personali ("Garante privacy") ad essere formalmente interessato nel procedimento<sup>5</sup>.

Il 6 luglio 2021 è stato richiesto a tale Amministrazione di esprimere il parere di cui agli artt. 37 *bis*, comma 5, del Codice del Consumo e 23, comma 7, del Regolamento<sup>6</sup>, che è pervenuto il 4 agosto 2021<sup>7</sup>.

**11.** Il professionista nella memoria del 24 maggio 2021 e nell'audizione tenutasi l'11 giugno, ha dichiarato di aver intrapreso una revisione generale delle Condizioni di Servizio a livello europeo anche per affrontare le criticità evidenziate nella comunicazione di avvio. In proposito, con comunicazioni del 6 agosto, 13, 22 ottobre e, in versione consolidata, del 16 dicembre 2021, la Società ha inviato la "*versione aggiornata dei Nuovi Termini di servizio*" e le relative modifiche<sup>8</sup>.

**12.** In data 17 novembre 2021 è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>9</sup>.

**13.** Il professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 27 aprile e 12 novembre 2021.

**14.** La memoria conclusiva del professionista è pervenuta il 16 dicembre 2021<sup>10</sup>. A detta memoria il professionista ha allegato la versione definitiva delle nuove condizioni contrattuali.

Si riporta di seguito il testo definitivo delle nuove condizioni contrattuali.

## ***2. Quali servizi sono coperti dai presenti Termini***

*I presenti Termini regolano il vostro utilizzo di TikTok (la "Piattaforma"), il che include le app TikTok, i siti web TikTok e l'accesso alla Piattaforma tramite qualsiasi piattaforma o dispositivo (i "Servizi"). [...] I prodotti e i servizi a cui accedete attraverso i vostri account TikTok For Business, TikTok Ads Manager e TikTok Business Center sono disciplinati dai Termini Commerciali e non da questi Termini.*

*[...]*

---

<sup>4</sup> Cfr. rispettivamente i prott. n. 47295 e 47252.

<sup>5</sup> Cfr. prot. n. 52189.

<sup>6</sup> Cfr. prot. n. 57210.

<sup>7</sup> Cfr. prot. n. 64339.

<sup>8</sup> Cfr. rispettivamente i prott. n. 65009, 78223, 80799 e 93594.

<sup>9</sup> Cfr. rispettivamente i prott. n. 86325, 86405, 86407 e 86411.

<sup>10</sup> Cfr. il prot. n. 93594.

## **4. Utilizzo di TikTok**

### ***Il nostro modello di business***

*Mettiamo a disposizione la Piattaforma sulla quale Voi ed altri utenti potete visualizzare, interagire e condividere contenuti. Non vi sarà richiesto nessun pagamento per l'utilizzo della maggior parte delle funzioni della Piattaforma. Riceviamo invece compensi da parte di società e organizzazioni per mostrarvi annunci pubblicitari riguardanti i loro prodotti e servizi e possiamo altresì addebitare ai venditori una commissione sui prodotti venduti tramite TikTok Shop. [...]*

*Addebitiamo agli utenti alcune funzionalità della nostra Piattaforma, ad esempio, se acquistate monete virtuali (vedi la nostra Policy sulle Monete e sui Regali virtuali), ma tali funzioni sono facoltative ed eventuali costi vi saranno resi noti prima di qualsiasi addebito.*

*In breve: non dovrete pagare per l'uso di TikTok, ma in cambio, veniamo pagati da terzi affinché vi possano pubblicizzare o vendere prodotti. [...]*

### ***Cosa potete fare su TikTok [...]***

*In breve: [...] Se siete una società o se gestite un'attività commerciale, si applicano ulteriori termini all'uso di TikTok.*

### ***Cosa non potete fare su TikTok [...]***

*Se pubblicate contenuti sulla Piattaforma riguardanti un marchio o un prodotto a fronte di un qualsiasi corrispettivo o altro incentivo, dovrete rispettare l'Informativa sui Contenuti dei Brand.*

*Dovrete utilizzare gli avvertimenti appropriati, comprese le funzionalità che la Piattaforma fornisce per garantire che qualsiasi post che sia, ad esempio, sponsorizzato sia immediatamente percepibile come tale. Per maggiori dettagli sui Contenuti dei Brand sulla Piattaforma, clicca qui. Inoltre in relazione a tali contenuti, non dovrete:*

*utilizzare tecniche surrettizie o subliminali;  
pregiudicare il rispetto della dignità umana; includere o promuovere qualsiasi discriminazione basata su sesso, origine razziale o etnica, nazionalità, religione o credo, disabilità, età o orientamento sessuale;*

*incoraggiare comportamenti pregiudizievoli per la salute o la sicurezza o che pregiudichino gravemente la protezione dell'ambiente;  
causare danni fisici, mentali o morali ai minori;  
esortare direttamente i minori ad acquistare o noleggiare un prodotto o un servizio sfruttando la loro inesperienza o credulità o incoraggiare direttamente i minori a persuadere i loro genitori o altri ad acquistare beni o servizi pubblicizzati; oppure  
sfruttare la particolare fiducia che i minori ripongono nei genitori, negli insegnanti o in altre persone, o rappresentare i minori in situazioni pericolose.*

*Se abbiamo precedentemente disabilitato il vostro account per violazioni dei nostri Termini o delle Linee guida della Community, ma utilizzate nuovamente la nostra Piattaforma, siamo autorizzati a disabilitare il Vostro account. [...]*

### ***I vostri contenuti [...]***

*Ci avvaliamo della facoltà di rimuovere o limitare l'accesso a qualsiasi contenuto, inclusi quelli da voi caricati, nel caso in cui dovessimo ragionevolmente ritenere che gli stessi (i) violino i presenti Termini, le nostre Linee Guida della Community, l'Informativa sulla Proprietà Intellettuale o l'Informativa sui Contenuti dei Brand o (ii) possano arrecare un pregiudizio a noi, alle nostre affiliate (quali, ad esempio, TikTok Inc. e TikTok Pte. Ltd.), ai nostri utenti o a soggetti terzi.*

*Qualora dovessimo rimuovere o limitare l'accesso ai contenuti, laddove opportuno e in conformità alla legge, ve lo comunicheremo, senza indebito ritardo e spiegando le motivazioni alla base della nostra decisione, salvo il caso in cui dovessimo ragionevolmente ritenere che ciò possa arrecare un pregiudizio a noi, alle nostre affiliate (quali, ad esempio, TikTok Inc. e TikTok Pte. Ltd.), a qualsiasi utente, ad altri soggetti terzi, o laddove tale condotta costituisca una violazione di legge. Nel caso in cui doveste ritenere che abbiamo commesso un errore nel rimuovere o limitare l'accesso ai vostri contenuti, è possibile presentare un reclamo attraverso le funzionalità messe a disposizione sulla Piattaforma e rivedremo la nostra iniziale decisione, decidendo di nuovo.  
[...]*

*A seconda delle impostazioni dell'account e delle impostazioni video da voi stabilite, se altri utenti di TikTok hanno utilizzato il vostro contenuto per creare nuovi contenuti (ad esempio, utilizzando Duet o Stitch), scaricato e*

*ricaricato il vostro contenuto sulla Piattaforma o condiviso tale contenuto avvalendosi dei servizi resi disponibili da soggetti terzi, il nuovo contenuto potrà continuare ad essere visualizzato su TikTok o su tali servizi di terze parti, anche nel caso in cui voi abbiate successivamente eliminato il contenuto o l'account.*

*Nelle impostazioni relative al vostro account personale e nelle impostazioni video, potrete limitare le modalità di interazione e di utilizzo dei vostri contenuti da parte di altri utenti. [...]*

### ***Titolarità dei contenuti e Concessione di una Licenza***

*Non siamo proprietari dei vostri contenuti. Se siete i titolari dei diritti di proprietà intellettuale relativi al contenuto da voi condiviso su TikTok, nessuna disposizione di cui ai presenti Termini potrà incidere su tale titolarità.*

*Per consentire la fruizione di TikTok, abbiamo bisogno di ottenere alcuni diritti da parte vostra (ovvero, una licenza). I dettagli della predetta licenza sono indicati di seguito.*

*Creando, pubblicando, condividendo o rendendo altrimenti disponibili i contenuti sulla Piattaforma, concedete a TikTok una licenza*

*non esclusiva (potete infatti concedere in licenza i vostri contenuti anche ad altri soggetti),*

*libera da royalty (non vi sarà corrisposto alcun pagamento ai fini della concessione della presente licenza),*

*trasferibile (ci riserviamo la facoltà di cedere i relativi diritti a soggetti terzi), sub-licenziabile (ci riserviamo la facoltà di concedere in licenza i contenuti da voi caricati ad altri soggetti, ad esempio prestatori di servizi che ci aiutano a gestire, sviluppare e amministrare TikTok), e*

*universale (il che significa che la licenza potrà trovare applicazione in qualsiasi territorio)*

*ad utilizzare i vostri contenuti, tradurre i vostri contenuti e/o creare didascalie, comunicarli e renderli disponibili al pubblico sulla Piattaforma, a seconda delle impostazioni del vostro account o dei vostri video, al fine di gestire, sviluppare e fornire i Servizi.*

*La licenza concessa in relazione ai contenuti da voi caricati si estende anche*

*alle altre società nostre affiliate (quali, ad esempio, TikTok Inc. e TikTok Pte. Ltd) o che ci forniscono i servizi necessari per rendere TikTok accessibile agli utenti.*

*Concedete altresì ad ogni utente della Piattaforma una licenza non esclusiva, libera da royalty e universale al fine di accedere ai vostri contenuti attraverso la Piattaforma, e per utilizzare (così come per modificare, commentare, scaricare, condividere e incorporare), riutilizzare o includere i vostri contenuti nei loro contenuti (ove possibile, sulla base delle impostazioni dell'account e dei video) per scopi di intrattenimento.*

*Le licenze concesse a TikTok ed agli utenti terminano nel momento in cui chiuderete il vostro account o qualora il contenuto caricato sia stato rimosso da Voi o da TikTok in conformità ai presenti Termini. Tuttavia, in considerazione della natura dell'attività di TikTok e degli obblighi da noi assunti, la licenza concessa rimarrà pienamente valida ed efficace anche successivamente alla vostra rimozione del contenuto, nella misura in cui: abbiate concesso agli altri utenti di TikTok di utilizzare o riutilizzare i vostri contenuti (ad esempio, utilizzando Duet, Stitch, le funzionalità di download o di condivisione) prima della rimozione degli stessi (in tal caso la licenza rimarrà efficace fino alla cancellazione del nuovo contenuto); o fossimo soggetti, ai sensi di legge, all'obbligo di conservare o elaborare il contenuto caricato.*

*Nel caso in cui doveste decidere di inviarci commenti, idee o feedback, accettate sin d'ora il nostro diritto ad utilizzarli allo scopo di gestire, sviluppare, migliorare, fornire i Servizi, senza che vi sia riconosciuto alcun compenso.*

*In breve: quando pubblicate un contenuto su TikTok, rimanete i titolari dello stesso, tuttavia potremo mostrarlo ad altri utenti e utilizzarlo per consentire la fruizione di TikTok così come altri utenti potranno a loro volta utilizzarlo. Questa è l'essenza di TikTok. Laddove decidiate di rimuoverlo successivamente, copie dello stesso realizzate da altri utenti potranno comunque essere visualizzate su TikTok.*

## **5. Cosa vi promettiamo**

*Vi promettiamo un ragionevole livello di competenza e cura nel fornirvi la Piattaforma e di agire con diligenza professionale per tutto il tempo in cui*

*decideremo di renderla disponibile sul mercato. Faremo inoltre tutto quanto ragionevolmente possibile al fine di mantenere la Piattaforma un ambiente sicuro e protetto per i nostri utenti. Non promettiamo che la Piattaforma sarà accessibile per un tempo indeterminato o nella sua versione attuale per un determinato periodo di tempo.*

*I contenuti disponibili su TikTok costituiscono per lo più contenuti generati dagli utenti o forniti da terzi professionisti. In altri termini, TikTok non è il creatore della maggior parte dei contenuti disponibili sulla Piattaforma (sebbene TikTok possa produrre alcuni contenuti). Pertanto, fermo restando il rispetto di quanto previsto da vincolanti previsioni legislative o regolamentari applicabili a TikTok (incluse quelle di settore), TikTok non può rilasciare e non rilascia alcuna garanzia circa il fatto che i contenuti generati dagli utenti presenti sulla Piattaforma:*

*siano precisi, completi o aggiornati;  
non violino i diritti di soggetti terzi;  
siano legali; o  
non risultino offensivi nei vostri confronti.*

*Siete consapevoli ed accettate che i contenuti caricati sulla Piattaforma non rappresentano né i nostri valori né le nostre opinioni e possono risultare inadatti ai vostri fini.*

*La nostra Piattaforma potrà inoltre contenere link a siti web di soggetti terzi, inserzionisti, prestatori di servizi, offerte speciali o altri eventi o attività che non sono forniti, né sono di proprietà o controllati da TikTok. Nessuna approvazione viene resa da parte nostra in relazione a tali siti, informazioni, materiali, prodotti o servizi. Li utilizzerete a Vostro rischio.*

*Laddove TikTok abbia posto in essere le proprie attività con la dovuta diligenza professionale non sarà responsabile per perdite o danni dalla stessa causati, a meno che gli stessi siano:*

*causati da violazioni da parte nostra dei presenti Termini;  
ragionevolmente prevedibili al momento dell'accettazione dei presenti Termini (ad esempio nei casi in cui possa ritenersi certo l'avveramento dei danni, oppure nel caso in cui al momento dell'accettazione dei presenti*

*Termini era possibile prevedere tali danni)  
TikTok non è responsabile per danni che derivino da eventi al di fuori del nostro ragionevole controllo.*

*Nulla di quanto indicato nei presenti Termini potrà pregiudicare un qualsiasi diritto che per legge:*

*non possa essere contrattualmente modificato o oggetto di rinuncia; o sia inderogabilmente riconosciuto in favore dei consumatori.*

*Nessuna limitazione o esclusione di responsabilità potrà essere fatta valere nei vostri confronti qualora ciò rappresenti una violazione di norme inderogabili. Potrete beneficiare in qualsiasi momento delle tutele previste dalla legge applicabile.*

*In breve: cercheremo di fornirvi sempre una piacevole e sicura esperienza, ma voi utilizzate la Piattaforma così come è, nella consapevolezza che non ci è possibile controllare tutto quanto viene caricato sulla stessa. Non possiamo promettervi, inoltre, che tutti i contenuti postati sulla Piattaforma siano di Vostro gradimento.*

## **6. Sospendere o terminare il nostro rapporto**

### ***I vostri diritti***

*Potrete cessare il vostro rapporto con TikTok in qualsiasi momento semplicemente chiudendo il vostro account e interrompendo l'utilizzo della Piattaforma. [...] Tuttavia, a seconda delle impostazioni del vostro account o dei vostri video, alcuni dei contenuti caricati sulla Piattaforma potrebbero rimanere disponibili su TikTok anche dopo la cancellazione dell'account.*

*In breve: desideriamo che rimaniate sulla Piattaforma, ma sarete liberi di andarcene in qualsiasi momento lo desideriate.*

### ***I diritti di TikTok***

*Potremo condurre apposite indagini nel caso in cui dovessimo sospettare violazioni dei presenti Termini e delle Linee Guida della Community. Nel fare ciò, saremo sin d'ora autorizzati a rimuovere alcuni o tutti dei vostri contenuti, o a sospendere il vostro accesso ad alcune o tutte le funzionalità*

*della Piattaforma, agendo ragionevolmente e in modo obiettivo, a seconda della gravità della violazione sospettata.*

*Potremmo inoltre decidere di sospendere o chiudere temporaneamente o permanentemente il vostro account o imporre limiti o restringere il vostro accesso alle funzionalità della Piattaforma qualora:*

*dovessimo ragionevolmente e non arbitrariamente ritenere che abbiate commesso gravi e ripetute violazioni dei presenti Termini o delle Linee Guida della Community;*

*dovessimo ragionevolmente ritenere, sulla base di motivi oggettivi, che stiate per commettere una grave violazione dei presenti Termini o delle Linee Guida della Community;*

*dovessimo essere obbligati a fare ciò a valle di regolari procedimenti giudiziari;*

*ciò sia ragionevolmente richiesto ai fini della risoluzione di un grave problema tecnico o di sicurezza.*

*Laddove opportuno e consentito dalla legge applicabile, vi avviseremo in anticipo garantendo così il tempo necessario per contattarci al fine di accedere e salvare i vostri contenuti, salvo il caso in cui dovessimo ritenere che l'accesso continuato al vostro account possa cagionare danni a noi, alle nostre affiliate (quali, ad esempio, TikTok Inc. e TikTok Pte. Ltd), a qualsiasi altro utente, ad altri soggetti terzi o violare la legge applicabile.*

*Qualora doveste ritenere che vi sia stato un errore nel sospendere o chiudere il vostro account, potrete presentare reclamo attraverso la apposita funzionalità messa a disposizione dalla Piattaforma o cliccando qui e rivedremo la nostra iniziale decisione, decidendo di nuovo.*

*In breve: la Piattaforma è soggetta a specifiche regole e qualora dette regole dovessero essere violate, TikTok potrà prendere provvedimenti nei vostri confronti, ivi inclusa la chiusura del vostro account.*

## **7. Modifiche ai presenti Termini o alla Piattaforma**

### **Cosa succede quando apportiamo delle modifiche**

*Ci riserviamo la facoltà di apportare, di tanto in tanto, delle modifiche ai*

*presenti Termini o alla Piattaforma. In tal caso, prima di procedere con le suddette modifiche, terremo in considerazione i Vostri ragionevoli interessi.*

*Inoltre, vi informeremo con ragionevole anticipo e in modo trasparente circa le principali modifiche che potrebbero impattarvi segnalando altresì la data in cui tali modifiche entreranno in vigore. Le stesse saranno produttive di effetti unicamente per il futuro.*

*Nel caso in cui non doveste concordare con le modifiche apportate ai nostri Termini o alla Piattaforma, dovrete cessare ogni utilizzo della Piattaforma.*

*In breve: nel caso in cui dovessimo apportare modifiche ai presenti Termini, ne sarete informati. Nessuna modifica inciderà su quanto già in essere tra noi, ma, qualora gli utenti desiderassero continuare ad usare TikTok in futuro, dovranno accettarne le modifiche. La nostra Piattaforma si evolverà man mano che miglioreremo TikTok - non pagate un corrispettivo e ciò costituisce parte dell'accordo.*

### ***Motivi per le modifiche***

*I motivi per cui potremmo apportare modifiche ai presenti Termini o alla Piattaforma sono:*

*sviluppi al di fuori del nostro ragionevole controllo; o  
modifiche legislative; o  
modifiche apportate alla Piattaforma nell'ambito del normale sviluppo del nostro prodotto; o  
necessità di fare fronte a problemi di sicurezza.*

*Laddove avessimo bisogno di apportare modifiche urgenti per esigenze di sicurezza, o per ragioni legate alla legge applicabile o ad esigenze regolamentari, potremmo non essere in grado di fornirvi un ragionevole preavviso, ma sarà nostra premura comunicarvi le modifiche apportate non appena possibile.*

*In breve: TikTok non rimarrà la stessa per sempre ma saremo trasparenti quando adotteremo modifiche rilevanti.*

## **8. Risoluzione delle controversie**

*I presenti Termini sono regolati dalla legge della giurisdizione in cui siete residenti.*

*Nel caso in cui dovesse insorgere una controversia, ci adopereremo affinché la stessa possa essere risolta in via amichevole.*

*Se ciò non fosse possibile, potremo entrambi adire i tribunali locali del luogo di vostra residenza. È altresì possibile adire i seguenti tribunali:*

*i tribunali irlandesi, che avranno giurisdizione non esclusiva in relazione alle controversie con TikTok Ireland Limited;*

*i tribunali inglesi, che avranno giurisdizione non esclusiva in relazione alle controversie con TikTok Information Technologies UK Limited; e*

*Se siete residenti nello Spazio Economico Europeo, potrete altresì rivolgervi ad un organismo di risoluzione delle controversie attraverso l'apposita Piattaforma Europea di Risoluzione delle Controversie Online (ODR).*

*In breve: speriamo che non insorgano controversie, tuttavia, in caso contrario, sono disponibili diverse modalità per cercare di risolverle.*

## **9. Altro**

*I presenti Termini, così come tutti i diritti e le autorizzazioni ivi concessi, non potranno essere da voi trasferiti o ceduti, ma potranno essere ceduti da TikTok senza alcuna restrizione. In tal caso, ciò non pregiudicherà i vostri diritti come consumatore. Inoltre, nel caso in cui non doveste essere soddisfatti, avrete sempre il diritto di risolvere il presente contratto in qualsiasi momento.*

*In breve: non abbiamo intenzione di farlo, ma nel caso in cui in futuro dovessimo cedere in tutto o in parte, nonché riorganizzare la nostra attività, una diversa società potrebbe fornirvi i servizi TikTok.*

*[...]*

### **2) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità**

**15.** I partecipanti alla consultazione di cui all'articolo 37 bis, comma 1, del

Codice del Consumo, hanno sostenuto la vessatorietà delle clausole contestate in avvio in base alle disposizioni del Codice del Consumo richiamate dall’Autorità.

Nello specifico, Altroconsumo ha evidenziato la formulazione non comprensibile e ambigua delle clausole in esame, soprattutto per le capacità cognitive di un minorenni, poiché si limiterebbero a tradurre letteralmente condizioni contrattuali predisposte in inglese, omettendo di curare l’esatta corrispondenza di senso con le espressioni anche giuridiche italiane. In particolare, le clausole sulle esclusioni e limitazioni di responsabilità del professionista e sull’esclusione di garanzie sarebbero disorganicamente disseminate in diverse disposizioni, rendendo impossibile, soprattutto agli utenti più giovani, l’esatta rappresentazione della disciplina.

Udicon ha sottolineato che le clausole in esame, oltre ad essere in diversi casi eccessivamente generiche, attribuiscono al professionista facoltà “*unilaterali*” che determinano un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi contrattuali a carico del consumatore. In particolare, l’Associazione cita le clausole su esclusione e limitazione di responsabilità del professionista, possibilità di sospendere o interrompere il servizio “*in ipotesi incerte*”, modifica unilaterale delle condizioni e rinunce ai diritti sui contenuti pubblicati sulla Piattaforma.

Federconsumatori ha sostenuto la vessatorietà delle clausole in esame per ragioni analoghe a quelle esposte in avvio. In particolare, ha rilevato l’eccessiva ampiezza della clausola relativa alla licenza sui contenuti caricati sulla Piattaforma e che l’art. 12 implicherebbe a carico del consumatore “*una totale esclusione da responsabilità [...] peraltro [...] anche in presenza di una condotta negligente*” del professionista.

Infine, la Camera di commercio di Pistoia-Prato ha sostenuto la vessatorietà delle clausole in esame a causa della loro formulazione generica e dell’attribuzione al professionista di un “*arbitrio assoluto*”, con particolare riferimento alla facoltà di risoluzione e all’utilizzo dei contenuti caricati sulla Piattaforma.

### ***3) Le argomentazioni difensive di TikTok***

**16.** La Parte, con memorie pervenute il 24 maggio e il 16 dicembre 2021, ha svolto le seguenti principali argomentazioni difensive in merito alla legittimità delle condizioni contrattuali contestate in avvio.

#### *Art. 4. Modifiche alle Condizioni e ai Servizi*

**17.** La Società ritiene di non dover motivare dettagliatamente in caso di modifica delle clausole, poiché il contratto in esame sarebbe “*di durata indeterminata*”, sarebbe previsto un ragionevole preavviso agli utenti in caso di modifiche sostanziali alle condizioni o ai servizi e il consumatore potrebbe recedere in qualsiasi momento; pertanto l’art. 4 adempirebbe alle condizioni di cui al paragrafo 2, lettera *b*), secondo periodo, dell’allegato alla direttiva 93/13<sup>11</sup>.

Inoltre, le possibili modifiche contrattuali sarebbero dovute a circostanze non prevedibili ed elencabili in anticipo che sono collegate all’evoluzione tecnologica, all’adempimento ad obblighi normativi e regolamentari e all’esigenza di tutelare la sicurezza degli utenti. In proposito, la Società già citerebbe nella clausola in esame due ipotesi di modifica (funzionalità dei servizi e aggiornamenti regolamentari).

#### *Art. 6. Risoluzione*

**18.** Secondo la Società questa clausola non sarebbe vessatoria perché: *(i)* il contratto in esame è “*di durata indeterminata*” e dunque essa potrebbe recedere per gravi motivi anche senza ragionevole preavviso, ai sensi del paragrafo 1 dell’allegato alla direttiva 93/13, lettera *g*)<sup>12</sup> e dell’art. 33, comma 2, lettera *h*), del Codice del Consumo; *(ii)* le condizioni prevedono la preventiva notifica all’utente prima di chiudere l’*account*, a meno che ciò non risulti vietato dalla legge o non pregiudichi interessi rilevanti.

In proposito, dalla lettura complessiva dell’art. 6 risulterebbe che la Società risolve il contratto solo per gravi motivi, quali la tutela della sicurezza degli utenti e dei diritti di proprietà intellettuale, nonché l’adempimento di obblighi di legge<sup>13</sup>.

Infine, secondo il professionista la presente clausola disciplinerebbe il diritto

---

<sup>11</sup> Secondo il citato paragrafo 2, “*Portata delle lettere g), j) e l)*”, “[l]a lettera *j*) non si oppone neppure a clausole con cui il professionista si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni di un contratto di durata indeterminata, a condizione che gli sia fatto obbligo di informare con un ragionevole preavviso il consumatore e che questi sia libero di recedere dal contratto”.

<sup>12</sup> Si presumono abusive le clausole che hanno per oggetto o per effetto di “autorizzare il professionista a porre fine senza un ragionevole preavviso ad un contratto di durata indeterminata, tranne in caso di gravi motivi”.

<sup>13</sup> Riguardo ai diritti di proprietà intellettuale il professionista cita ad esempio gli obblighi previsti dalle direttive 2001/29 e 2004/48.

di recesso<sup>14</sup>.

### *Art. 7 Utilizzo dei servizi*

**19.** La Società evidenzia che l'art. 7 riguarda la rimozione da un *account* di contenuti illegali o che violino le linee guida della Community, mentre l'art. 6 disciplina la chiusura o sospensione dell'*account*.

Il professionista contesta che *“la sua capacità di rimuovere i contenuti degli utenti che violano i suoi Termini di Servizio o le Linee Guida [in alcune circostanze limitate estranee al suo controllo] determini una situazione in cui l'accesso [...] alla piattaforma sia rimesso alla discrezionalità della Società”*. Osserva poi che la facoltà di rimuovere contenuti illeciti è necessaria per adempiere alla disciplina europea e nazionale sul commercio elettronico<sup>15</sup> e per evitare che la Società risponda per il fatto di terzi.

### *Art. 9 Contenuti*

**20.** Secondo il professionista la licenza di cui all'art. 9 non sarebbe generica o eccessivamente ampia, ma avrebbe la finalità di *“permettere alla Società di operare e di migliorare il Servizio”*, adeguandosi ai cambiamenti tecnologici e di mercato. In proposito, il consumatore potrebbe recedere da detta licenza a tempo indeterminato in qualsiasi momento, previo preavviso, semplicemente *“rimuovendo il contenuto che è stato caricato sulla piattaforma (sebbene in questo caso, altri utenti - ma non la Società – potrebbero continuare a utilizzare il contenuto concesso in licenza)”*.

Ad ogni modo, *de facto*, i *team* interni della Società hanno istruzioni di chiedere il consenso dell'utente in caso di utilizzo promozionale del contenuto caricato e il professionista non concede a terzi diritti sui contenuti degli utenti senza il loro consenso.

Inoltre, il professionista ritiene che la garanzia richiesta ai consumatori sia elemento tipico dei contratti di licenza su contenuti creativi<sup>16</sup>.

Riguardo alla clausola sui diritti morali d'autore, il consumatore sarebbe

---

<sup>14</sup> *“Se non desiderate più utilizzare i nostri Servizi potete chiedere la cancellazione del vostro account per mezzo delle funzionalità fornite sulla Piattaforma. Potete anche contattarci tramite il modulo su <https://www.tiktok.com/legal/report/feedback> e noi vi forniremo ulteriore assistenza e vi guideremo attraverso il processo di cancellazione del vostro account”*.

<sup>15</sup> Direttiva 2000/31/CE e d.lgs. n. 70/2003.

<sup>16</sup> Sarebbe, dunque, corretto l'impegno degli utenti a non causare a TikTok *“alcuna perdita [anche] in relazione a rivendicazioni o pretese di soggetti terzi”*.

salvaguardato “*nella misura in cui tale rinuncia è limitata a quanto consentito dalla legge*”, che permetterebbe ai titolari di impegnarsi a non farli valere nei confronti di terzi. Queste limitazioni sarebbero necessarie per la “*specificità dei Servizi offerti*” (ad esempio, impossibilità di citare gli autori in tutti i casi e riutilizzo dei loro contenuti in quelli di altri utenti).

Riguardo alla clausola sull'utilizzazione dei *feedback*, secondo il professionista “[n]el caso in cui un utente scelga volontariamente di inviare un *Feedback alla Società*, non è irragionevole che la stessa possa cercare di farne uso, sia nell'ambito di analisi interne sia nel corso di un confronto con consulenti esterni”.

Per tali ragioni, la clausola in esame non sarebbe vessatoria.

*Artt. 10 (Manleva), 11 (Esclusione di garanzie) e 12 (Limitazione di responsabilità)*

**21.** Dette clausole non sarebbero vessatorie, ai sensi degli artt. 33, comma 2, lettera *b*), e 35, comma 1, del Codice del Consumo poiché nel contesto complessivo dell'intero contratto: *(i)* rappresenterebbero “*da subito all'utente che né [esse] né più in generale i Termini di Servizio escludono o limitano la responsabilità della Società per qualsiasi perdita che non può essere legalmente esclusa o limitata dalla legge applicabile*”, fornendo alcuni esempi (responsabilità per morte o dolo) e *(ii)* non escluderebbero o limiterebbero la responsabilità di TikTok in caso di inadempimento, ma chiarirebbero soltanto che la Società non può rispondere per circostanze al di fuori del suo controllo. In particolare, dette clausole avrebbero la funzione di escludere la responsabilità della Società per violazioni delle condizioni contrattuali da parte di utenti o di utilizzatori del loro *account*, per interruzioni temporanee del servizio non imputabili alla Società (*bug* e altri difetti minori del *software*) e per “*rivendicazioni degli utenti*” derivanti da incapacità loro imputabili. Infine, l'art. 12 sarebbe chiaro riguardo all'esposizione economica massima di TikTok nei confronti dei consumatori, che deve considerarsi di ammontare ragionevole data la gratuità del servizio.

*Art. 13 Legge applicabile e foro competente*

**22.** La clausola in esame rappresenterebbe chiaramente ai consumatori italiani l'applicabilità della legge e della giurisdizione irlandese (quest'ultima definita come non esclusiva), senza impedire loro di avvalersi delle norme nazionali a tutela dei consumatori e di adire i tribunali italiani.

## **IV. PARERE DEL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

**23.** In data 6 luglio 2021 è stato richiesto il parere del Garante per la protezione dei dati personali, ai sensi degli artt. 37-*bis*, comma 5, del Codice del Consumo e 23, comma 7 del Regolamento,

**24.** Il Garante, nel parere pervenuto il 4 agosto 2021, ha in primo luogo evidenziato che il procedimento riguarda profili di carattere consumeristico. Inoltre, ha affermato che la clausola di cui al par. 9 delle Condizioni di Servizio contestate in avvio, nella parte in cui l'utente concede alla Piattaforma e ai suoi consociati una licenza gratuita pure su *user name*, immagine, voce e aspetto fisico e rinuncia al diritto di riservatezza sui contenuti pubblicati, non sarebbe chiara riguardo ai vari diritti anche personali incondizionatamente "ceduti" e che detta disposizione confliggerebbe con la tutela dei diritti fondamentali all'immagine, all'identità personale e alla riservatezza.

## **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**25.** Le clausole indicate al punto II del presente provvedimento presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 ss. del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato rappresentato a TikTok che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere per il professionista di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione.

**26.** Dopo l'analisi delle clausole contestate in avvio, sarà valutata la nuova versione delle clausole oggetto del procedimento pervenuta il 6 agosto, come integrata in data 13 e 22 ottobre e da ultimo in data 16 dicembre 2021.

### ***A. Le clausole oggetto della comunicazione di avvio***

**27.** In via preliminare, riguardo alla circostanza per cui gli utenti non pagherebbero un importo monetario per utilizzare il servizio, si osserva che, ai fini della qualificazione come contrattuale del rapporto tra professionista e consumatore ai sensi del CdC, non rileva l'assenza di un corrispettivo

monetario. Infatti, i dati personali e i contenuti gratuitamente licenziati alla Piattaforma dai consumatori hanno un rilevante valore economico<sup>17</sup>.

**28.** In secondo luogo, riguardo alla chiarezza che deve ispirare la redazione delle clausole contrattuali, la giurisprudenza europea ha ribadito il principio dell'interpretazione estensiva del dovere di informazione e di trasparenza. In particolare, la Corte di giustizia ha stabilito che tale obbligo opera non solo sul piano lessicale, ma anche su quello informativo per cui le clausole, in correlazione tra loro, devono consentire al consumatore di valutare, sulla base di criteri precisi e intelligibili, le conseguenze anche economiche che derivano dall'adesione al contratto<sup>18</sup>.

*Clausola sub par. II, A) (“4. Modifiche alle Condizioni e ai Servizi”)*

**29.** La clausola in questione attribuisce al professionista la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni dell'accordo senza un giustificato motivo indicato nel contratto, prevedendo soltanto generiche motivazioni (“*requisiti di integrità, sicurezza, di legge o di vigilanza*”) ovvero mere esemplificazioni (“*ad esempio in caso di aggiornamento della funzionalità dei Servizi o quando vi siano modifiche regolamentari*”).

La clausola attribuisce dunque al professionista un generico e discrezionale *ius variandi* senza indicare le specifiche motivazioni sulla cui base TikTok si vincola ad apportare modifiche (ad esempio, adempimento ad obblighi normativi o regolamentari e implementazione di aggiornamenti tecnici). Inoltre, detta clausola deduce implicitamente il consenso alle modifiche contrattuali dalla “*prosecuzione dell'accesso o d[all]l'utilizzo dei Servizi successivamente alla data delle nuove Condizioni*” e cioè dalla mera inerzia inconsapevole del consumatore, secondo un meccanismo di “silenzio assenso”<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> Si richiama in proposito l'orientamento del Giudice amministrativo e della Commissione europea che riconosce natura di controprestazione non pecuniaria ai dati degli utenti dei *social media* (v. in particolare le pronunce del T.A.R. Lazio, 10 gennaio 2020, nn. 260 e 261, confermate sul punto dalle sentenze del Consiglio di Stato n. 2630/2021 e n. 2631/2021, la “*Common position of national authorities within the CPC Network concerning the protection of consumers on social networks*”, ai sensi del reg. (CE) 2006/2004, e le “*Guidance on the interpretation and application of Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market*”, del 17 dicembre 2021, punto 4.2.5).

<sup>18</sup> Cfr. le pronunce della Corte di Giustizia UE, 30 aprile 2014, C-26/13, *Kásler e Káslerné Rábai*, punti 71 e 72, e 9 luglio 2015, C-348/14, *Bucura*, punto 52. Inoltre, secondo la pronuncia della Corte 28 luglio 2016, C-191/15, *Amazon*, “*il carattere abusivo di una clausola può derivare da una formulazione che non soddisfi il requisito di redazione chiara e comprensibile stabilito dall'art. 5 della direttiva 93/13*” (punto 68). Sul tema v. anche il provvedimento *Whatsapp*, punto 65.

<sup>19</sup> Cfr. il provvedimento dell'Autorità dell'11 maggio 2017, CV 154, *Whatsapp, clausole vessatorie*, punti 84 ss.

**30.** In relazione alla sufficienza del rimedio del recesso, si osserva che tale strumento, come sarà *infra* esposto, non è garantito dalle attuali condizioni contrattuali. Inoltre, come pacifico per la giurisprudenza europea, l’informativa fornita con preavviso ragionevole dal professionista al consumatore in caso di *ius variandi* e il relativo diritto di recesso non possono compensare l’assenza di informazioni nel contratto sulle cause delle modifiche contrattuali unilaterali. I due strumenti di tutela sono dunque complementari e non alternativi<sup>20</sup>.

**31.** La clausola in esame risulta vessatoria ai sensi dell’art. 33, comma 1 e 2, lettera *m*), del CdC.

*Clausole sub par. II, B) (“6. Risoluzione”, “7. L’utilizzo dei Servizi da parte dell’utente” e “11. Esclusione di garanzie”)*

**32.** La clausola “6. Risoluzione” attribuisce al professionista la facoltà di sospendere o chiudere l’*account* del consumatore o di imporre restrizioni all’utilizzo dei servizi “*con o senza preavviso e in qualsiasi momento, per qualunque motivo o anche senza motivo*”, indicando una serie di esemplificazioni tra cui la circostanza di “*ritenere ragionevolmente che voi stiate per violare le Condizioni*” o l’esistenza di “*difficoltà o problemi imprevisti di natura tecnica o di sicurezza*”. La valutazione dell’esistenza delle circostanze sopra richiamate è rimessa, quindi, alla discrezionalità del professionista e comprende pure situazioni che potrebbero essere allo stesso imputabili.

Considerazioni analoghe valgono per la clausola “7. L’utilizzo dei Servizi da parte dell’utente” con la quale il professionista, in caso di violazioni anche potenziali delle Condizioni di Servizio e a suo insindacabile giudizio, si riserva “*il diritto di rimuovere o sospendere in via permanente o temporanea l’accesso a un contenuto in qualsiasi momento e senza preavviso*”.

Da ultimo, la clausola “11. Esclusione di garanzie” attribuisce al professionista la facoltà di “*modificare, sospendere, revocare o limitare la disponibilità di tutta o parte della nostra piattaforma [...] in qualsiasi momento e senza preavviso*” per motivazioni estremamente generiche (“*motivi commerciali e operativi*”).

**33.** In proposito, la formulazione generica e il carattere esemplificativo delle motivazioni sopra riportate impediscono di ricondurle alle ipotesi di “*giusta*

---

<sup>20</sup> Cfr. Corte di Giustizia, pronunce del 21 marzo 2013, C-92/11, *RWE Vertrieb AG* e 26 aprile 2012, C-472/10, *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság*, punti 24 ss., Cfr. altresì il provvedimento dell’Autorità dell’11 maggio 2017, CV 154, *Whatsapp - Clausole vessatorie*, punto 91.

*causa*” di cui all’art. 33, comma 2, lettera *h*), del CdC.

**34.** Inoltre, dette clausole attribuiscono al professionista un’amplessima discrezionalità nell’esecuzione della prestazione, non consentendo, ad esempio, all’utente di conoscere le motivazioni della disabilitazione dell’*account* e di replicare a questa decisione<sup>21</sup>. All’art. 6 la previsione della possibilità per il consumatore di cancellare l’*account* da un lato non costituisce rimedio idoneo a controbilanciare tale discrezionalità e dall’altro può risultare in talune ipotesi sproporzionata, come ad esempio la temporanea interruzione del servizio o la rimozione di un singolo contenuto.

**35.** Infine, la possibilità di cancellare l’*account* non è chiaramente disciplinata come strumento per esercitare il diritto di recesso. Ad ogni modo, il carattere perpetuo della licenza attribuita al professionista in relazione ai contenuti caricati sulla Piattaforma (cfr. l’attuale art. 9) risulta incompatibile con l’esercizio della risoluzione che si applica, invece, a tutti gli effetti al consumatore, poiché viene cessata la fornitura del servizio<sup>22</sup>.

**36.** Le clausole in esame risultano dunque vessatorie ai sensi dell’art. 33, comma 1 e 2, lettere *d*), *g*) e *h*), del CdC.

#### *Clausola sub par. II, C) (“9. Contenuti”)*

**37.** Tale clausola prevede, con formulazioni generiche e onnicomprensive, la concessione da parte dei consumatori di una licenza sui contenuti caricati a favore del professionista e di “*consociate, agenti, prestatori di servizi, partner e terzi collegati*”. Tale licenza è qualificata come “*incondizionata, irrevocabile, non esclusiva, libera da royalty, integralmente trasferibile [...] perpetua e universale*” e consente al professionista e ai soggetti sopra richiamati “*di utilizzare, modificare, adattare, riprodurre, ricavare opere derivate, pubblicare e/o trasmettere e/o distribuire*” detti contenuti secondo ogni modalità e su qualsiasi piattaforma attuale o futura.

In proposito, si osserva che i diritti concessi dal consumatore eccedono le pur legittime finalità del professionista o di società ad esso collegate di prestare e sviluppare il servizio e che, ai fini della valutazione di vessatorietà, non rilevano né la possibilità per l’utente di cancellare il proprio *account*, né la riferita prassi della Società di chiedere il consenso del consumatore per utilizzare i contenuti caricati per scopi ulteriori al funzionamento della Piattaforma.

---

<sup>21</sup> Cfr. il provvedimento dell’Autorità dell’11 maggio 2017, CV 154, *Whatsapp, clausole vessatorie*, punti 74 ss.

<sup>22</sup> Cfr. il provvedimento dell’Autorità dell’11 maggio 2017, CV 154, *Whatsapp, clausole vessatorie*, punti 75 e 79 ss.

Analoga valutazione riguarda la licenza sui *Feedback* forniti dagli utenti riguardo al funzionamento dei servizi<sup>23</sup>, che il professionista può “*utilizzare e sfruttare [...] per qualsiasi finalità e senza limitazioni*”.

**38.** Inoltre, in base alla clausola in esame, il consumatore è tenuto a garantire l’assenza di pretese economiche di terzi, inclusi titolari di diritti d’autore e connessi, società di gestione collettiva e altri soggetti che possano vantare diritti sui contenuti. In proposito, si osserva che la previsione di una garanzia su contenuti creativi appare giustificata in accordi riguardanti diritti patrimoniali d’autore e connessi conclusi tra professionisti<sup>24</sup>, mentre risulta vessatoria nei contratti tra professionista e consumatori.

**39.** La clausola in esame impone altresì agli utenti di rinunciare “*nei limiti consentiti dalla legge applicabile*” ai diritti morali d’autore. In proposito, l’art. 22, comma 1, l. 633/1941, dichiara questi diritti “*inalienabili*” e per la giurisprudenza gli stessi non possono essere oggetto di cessione o di rinuncia<sup>25</sup>.

**40.** La licenza concessa dal consumatore si estende pure all’ “*uso del vostro user name, immagine, voce e aspetto fisico allo scopo di identificarvi come gli autori dei vostri Contenuti Utente*”. Conformemente a quanto affermato dal Garante per la protezione dei dati personali, questa clausola, oltre a non essere chiara riguardo ai diritti cui si riferisce, confligge con la tutela dei diritti fondamentali all’immagine e all’identità personale, comportando una cessione incondizionata di diritti anche personali in un contratto tra professionista e consumatore.

**41.** Nel complesso, la clausola in esame (i) impone ai consumatori rinunce eccessivamente ampie, eccedendo le modalità di funzionamento della Piattaforma e di condivisione<sup>26</sup> ed estendendosi a diritti morali e personali; (ii)

---

<sup>23</sup> L’art. 9 definisce ampiamente i *Feedback* come “*idee per prodotti, servizi, funzionalità, modifiche, migliorie, contenuti, perfezionamenti, tecnologie, offerte di contenuti (come contenuti audio, video, giochi o di altra tipologia), promozioni, strategie o nomi di prodotti/funzionalità ovvero per la relativa documentazione, grafiche, codici informatici, diagrammi o altro materiale (collettivamente il “Feedback”)*”.

<sup>24</sup> Ad esempio, riguardo al contratto di edizione tra autore ed editore (e dunque tra professionisti), secondo l’art. 125, l. 633/1941, “*L’autore è obbligato [...] a garantire il pacifico godimento dei diritti ceduti per tutta la durata del contratto*”.

<sup>25</sup> Secondo Trib. Milano 13 agosto 2009, “[è] nullo, perché contrario a norme imperative, l’accordo con cui l’autore persona fisica cede i propri diritti morali a un terzo (nella specie persona giuridica)” (cfr. nei medesimi termini App. Milano, 23 febbraio 2006 e Pret. Milano, ord. 25 ottobre 1991; per queste citazioni v. la pagina [http://www.aida-ip.it/repertorio/i\\_5/#5](http://www.aida-ip.it/repertorio/i_5/#5)).

<sup>26</sup> La sentenza del *Tribunal de grande instance* di Parigi, 9 aprile 2019 ha considerato vessatoria una clausola analoga presente nelle condizioni contrattuali di Facebook. In particolare secondo tale pronuncia “*les stipulations critiquées portant sur des modalités accessoires à l’objet principal, les clauses litigieuses ne relèvent pas de l’exemption figurant au rang des dispositions de l’alinéa 7 de l’article L. 132-1 devenu l’article L. 212-1 du code de la consommation et peuvent en conséquence faire l’objet d’une appréciation de leur caractère abusif par le juge. [...] ces clauses, imprécises quant aux contenus concernés, à la nature et la durée des droits conférés et aux exploitations autorisées, ne répondent à aucune des exigences*

richiede agli utenti di “garantire” *de facto* l’assenza di pretese economiche di soggetti terzi, in violazione dell’art. 33, comma 1, CdC.

*Clausole sub par. II, D) (“10. Manleva”, “11. Esclusione di Garanzie” e “12. Limitazione di responsabilità”)*

**42.** Nello specifico, la clausola “10. Manleva” prevede che i consumatori mantengano indenne TikTok “*da qualsivoglia e tutte le pretese, passività, costi danni, perdite e spese*”, incluse quelle legali; la clausola “11. Esclusione di Garanzie” esclude la prestazione di garanzie rispetto alla “*continuità, tempestività, sicurezza*” dei servizi resi e a “*vizi nel funzionamento o nella funzionalità del software fornito*”; la clausola “12. Limitazione di responsabilità” circoscrive la responsabilità del professionista alle sole ipotesi di “*perdite che non potranno essere legalmente escluse o limitate dalla legge applicabile*”, tra cui quelle dovute a “*morte o lesioni fisiche causate da [sua] negligenza [...] frode o falsa dichiarazione fraudolenta*”. Tali disposizioni, pertanto, prevedono ampie e generiche esclusioni/limitazioni di responsabilità a favore della Società, pure per eventi alla stessa colpevolmente riconducibili nonché nel caso in cui il professionista sia “*avvisat[o] [...] della possibilità del verificarsi di tali perdite*” o abbia dovuto esserne consapevole.

**43.** In proposito, se è legittima l’esenzione da responsabilità per danni cagionati da azioni esclusivamente riconducibili a terzi, la Società non può, invece, declinare tutte o gran parte delle responsabilità derivanti dall’esecuzione del contratto incluse quelle che conseguono al proprio inadempimento ed evitabili agendo con la diligenza professionale di cui all’art. 20, comma 2, CdC<sup>27</sup> (ad esempio malfunzionamento della Piattaforma, errori nel *software* o nei meccanismi di sicurezza).

**44.** Inoltre, la clausola “12. Limitazione di responsabilità” è vessatoria anche ai sensi dell’art. 35, comma 1, CdC, in quanto utilizza una formulazione ambigua e contraddittoria: infatti, dopo aver escluso la responsabilità del professionista in tutte le ipotesi diverse da quelle menzionate (morte, lesioni fisiche, ecc.), afferma che “*la nostra responsabilità totale complessiva di*

---

*susmentionnées et relatives aux dispositions précitées. Compte tenu du caractère très étendu des droits conférés par l'utilisateur au fournisseur de réseautage social par la licence d'exploitation (« non exclusive, transférable, sous-licenciable, sans redevance et mondiale »), sans commune mesure avec l'accès au réseau social accordé par la société FACEBOOK à l'utilisateur, la clause est abusive au sens de l'article L. 132-1 devenu l'article L. 212-1 du code de la consommation en ce qu'elle est nature à créer un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat au détriment du consommateur” (cfr. <https://www.legalis.net/jurisprudences/tgi-de-paris-jugement-du-9-avril-2019/>).*

<sup>27</sup> Cfr. il provvedimento dell’Autorità dell’11 maggio 2017, CV 154, *Whatsapp, clausole vessatorie*, punti 69 ss.

*natura contrattuale, extra-contrattuale [...] sarà limitata al maggiore tra: (i) l'importo da voi versato a TikTok entro il periodo di 12 mesi immediatamente precedente alla vostra richiesta nei confronti di TikTok; ovvero (ii) € 100,00*".

**45.** A riguardo, a fronte della responsabilità sostanzialmente oggettiva imposta al consumatore dalla clausola di cui all'art. 10 e al valore economico potenzialmente ingente dei dati personali e dei contenuti che lo stesso fornisce alla Società, la clausola di cui all'art. 12 stabilisce un limite risarcitorio assolutamente inadeguato, che opera pure in caso di danni derivanti agli utenti da inadempimenti che il professionista poteva evitare agendo con diligenza professionale<sup>28</sup>.

**46.** Anche nel loro complesso, le clausole in esame sono vessatorie ai sensi degli artt. 33, comma 1 e 2, lettera *b*)<sup>29</sup>, nonché 35, comma 1, CdC, determinando un evidente squilibrio di diritti e obblighi tra le parti.

#### *Clausola sub par. II, E) Legge applicabile e foro competente*

**47.** La clausola in esame utilizza una formulazione ambigua e di difficile comprensione per i consumatori riguardo alla legge applicabile e al foro competente, in violazione dell'art. 35, comma 1, del Codice del Consumo. In proposito, non muta la valutazione di vessatorietà la circostanza che detta disposizione faccia salva l'applicabilità della legge e della giurisdizione italiana, in quanto non viene salvaguardata l'inderogabilità del foro del consumatore.

**48.** Pertanto, le disposizioni contrattuali in esame risultano vessatorie ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *d*), *g*), *h*) *m*) e *u*), nonché 34, comma 1, e 35, del Codice del Consumo, poiché determinano a carico dei consumatori un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi contrattuali e utilizzano una formulazione ambigua e di difficile comprensione per i consumatori.

---

<sup>28</sup> Cfr. il provvedimento dell'Autorità dell'11 maggio 2017, CV 154, *Whatsapp, clausole vessatorie*, punto 72.

<sup>29</sup> Il professionista ritiene che l'art. 33, comma 2, lettera *b*), riguardi soltanto le conseguenze dell'inadempimento, circostanza che non ricorrerebbe nel caso di specie. Si osserva in proposito che, da un lato, le condotte descritte sono riconducibili all'inadempimento di TikTok e, dall'altro, che l'art. 33, comma 2, lettera *b*), riguarda anche le clausole limitative della responsabilità del professionista (cfr. Cass. 11 gennaio 2007, n. 395 e provvedimento *Whatsapp*, punto 68) e che detta norma riguarda, più ampiamente, la mancata esecuzione di una prestazione tale da determinare uno squilibrio dei rapporti contrattuali. A questa conclusione si perviene pure leggendo il testo della direttiva 93/13/CEE nella lingua inglese e francese: in entrambe le versioni originali, l'art. 1, lettera *b*), dell'allegato alla direttiva fa riferimento alla (mancata o parziale) prestazione, confermando la correttezza di una lettura di più ampio respiro rispetto a quella strettamente letterale della trasposizione italiana (cfr. provvedimento dell'Autorità del 20 ottobre 2020, CV 209, *Juventus – Clausole rimborso biglietti*, punti 35 ss.).

## ***B. Le nuove clausole presentate nel corso del procedimento***

**49.** La Società ha inviato una nuova formulazione delle clausole contestate, che risulta idonea a risolvere i profili di vessatorietà evidenziati nella comunicazione di avvio del procedimento.

**50.** In generale, il nuovo testo contrattuale è più chiaro e sintetico rispetto a quello oggetto dell'avvio; in particolare il linguaggio è meno tecnico e al termine di ogni clausola il professionista offre una sintesi (“in breve”) scritta in modo comprensibile pure ai giovani utilizzatori della Piattaforma.

Va altresì rilevato che la Società rende palese in diverse clausole il proprio modello di *business*, cioè la possibilità che la Piattaforma sia impiegata da professionisti terzi per scopi commerciali e pubblicitari e chiarisce che alcune funzioni facoltative comportano addebiti per i consumatori<sup>30</sup>.

Di seguito si esaminano le modifiche introdotte dal professionista per superare i singoli profili di criticità contestati.

### *I diritti sui contenuti attribuiti al professionista (nuovo art. 4 – art. 9 delle clausole contestate in avvio)*

#### **51.** Nell'ambito dell'art. 4, il paragrafo “*Titolarità dei contenuti e Concessione*”

---

<sup>30</sup> Ad esempio il nuovo testo contrattuale afferma che (art. 4 “*Utilizzo di TikTok*” - paragrafo “*Il nostro modello di business*”): “*Riceviamo [...] compensi da parte di società e organizzazioni per mostrarvi annunci pubblicitari riguardanti i loro prodotti e servizi e possiamo altresì addebitare ai venditori una commissione sui prodotti venduti tramite TikTok Shop. [...] Addebitiamo agli utenti alcune funzionalità della nostra Piattaforma, ad esempio, se acquistate monete virtuali [...] ma tali funzioni sono facoltative ed eventuali costi vi saranno resi noti prima di qualsiasi addebito. In breve: non dovrete pagare per l'uso di TikTok, ma in cambio, veniamo pagati da terzi affinché vi possano pubblicizzare o vendere prodotti*” (grassetto aggiunti). Sull'utilizzo pubblicitario della Piattaforma la Società afferma poi che (art. 4 - paragrafo “*Cosa non potete fare su TikTok*”) “*Se pubblicate contenuti sulla Piattaforma per scopi commerciali riguardanti un marchio o un prodotto a fronte di un qualsiasi corrispettivo o altro incentivo, dovrete rispettare l'Informativa sui Contenuti dei Brand. Dovrete utilizzare gli avvertimenti appropriati, comprese le funzionalità che la Piattaforma fornisce per garantire che qualsiasi post che sia, ad esempio, sponsorizzato sia immediatamente percepibile come tale*” (grassetto aggiunto). Nel prosieguo del paragrafo, viene sostanzialmente riprodotto il contenuto dell'art. 26, lettera e), del Codice del consumo, gli artt. 5 comma 3 e 7 del d. lgs. 145/2007<sup>30</sup> e l'art. 9 della direttiva 2010/13/UE sui servizi media audiovisivi (“*Per maggiori dettagli sui Contenuti dei Brand sulla Piattaforma, clicca qui. Inoltre, in relazione a tali contenuti non dovrete: utilizzare tecniche surrettizie o subliminali; pregiudicare il rispetto della dignità umana; includere o promuovere qualsiasi discriminazione basata su sesso, origine razziale o etnica, nazionalità, religione o credo, disabilità, età o orientamento sessuale; incoraggiare comportamenti pregiudizievoli per la salute o la sicurezza o che pregiudichino gravemente la protezione dell'ambiente; causare danni fisici, mentali o morali ai minori; esortare direttamente i minori ad acquistare o noleggiare un prodotto o un servizio sfruttando la loro inesperienza o credulità o incoraggiare direttamente i minori a persuadere i loro genitori o altri ad acquistare beni o servizi pubblicizzati; oppure sfruttare la particolare fiducia che i minori ripongono nei genitori, negli insegnanti o in altre persone, o esporre irragionevolmente i minori in situazioni pericolose*”.

di una Licenza” prevede che alla Piattaforma sia attribuita una licenza non esclusiva di utilizzo dei contenuti, il cui scopo è limitato a comunicarli al pubblico sulla Piattaforma “a seconda delle impostazioni del vostro account o dei vostri video, al fine di gestire, sviluppare e fornire i Servizi”<sup>31</sup>. La licenza si estende pure alle società affiliate (quali, ad esempio, TikTok Inc. e TikTok Pte. Ltd) che forniscono i servizi necessari per rendere TikTok accessibile. Anche per gli altri utenti la licenza riguarda la possibilità di accedere ai contenuti caricati attraverso la Piattaforma per utilizzarli, modificarli e includerli nei loro contenuti “(ove possibile, sulla base delle impostazioni dell’account e dei video) per scopi di intrattenimento”.

**52.** La nuova clausola sugli scopi della licenza risulta non più onnicomprensiva ma limitata, in coerenza al modello di *business* del professionista e alle finalità di fruizione di TikTok. Risultano altresì eliminati i riferimenti alla rinuncia e alla cessione di diritti personali (ad esempio: *user name*, immagine, voce e aspetto fisico) e morali d’autore, nonché alla garanzia dell’assenza di pretese economiche di soggetti terzi anche professionali.

Nella nuova clausola, la licenza continua ad essere definita, analogamente alla precedente, come non esclusiva, gratuita, trasferibile, sub-licenziabile e universale ma non più “*perpetua*” (sia a favore di TikTok e dei professionisti suoi collaboratori che degli utenti) per consentire il meccanismo di condivisione dei contenuti su cui si basa la Piattaforma.

**53.** Inoltre, il paragrafo dell’art. 4 sui “*I vostri contenuti*” prevede che i consumatori possano limitare la licenza concessa agli altri utenti per finalità di intrattenimento<sup>32</sup>.

**54.** Ancora, il professionista precisa che le licenze concesse a TikTok e agli altri utenti terminano quando il consumatore chiude l’*account* o il contenuto caricato sia stato rimosso (anche da TikTok conformemente alle condizioni contrattuali) e limita le ipotesi in cui la licenza continuerà ad essere efficace: (i) in relazione alle facoltà concesse agli altri utenti<sup>33</sup> e (ii) all’obbligo legale per la Piattaforma di conservare o elaborare il contenuto caricato.

**55.** Infine, in caso di invio di commenti o *feedback* da parte dell’utente, il professionista potrà “*utilizzarli allo scopo di gestire, sviluppare, migliorare,*

---

<sup>31</sup> L’art. 2 (“*Quali servizi sono coperti dai presenti Termini*”) definisce i “*Servizi*” come segue: “*I presenti Termini regolano il vostro utilizzo di TikTok (la “Piattaforma”), il che include le app TikTok, i siti web TikTok e l’accesso alla Piattaforma tramite qualsiasi piattaforma o dispositivo*”.

<sup>32</sup> “*Nelle impostazioni relative al vostro account personale e nelle impostazioni video, potrete limitare le modalità di interazione e di utilizzo dei vostri contenuti da parte di altri utenti*”.

<sup>33</sup> Precisamente con riferimento alle facoltà concesse agli altri utenti la licenza continuerà ad essere valida nella misura in cui “*abbiate concesso agli altri utenti di TikTok di utilizzare o riutilizzare i vostri contenuti (ad esempio, utilizzando Duet, Stitch, le funzionalità di download o di condivisione) prima della rimozione degli stessi (in tal caso la licenza rimarrà efficace fino alla cancellazione del nuovo contenuto)*”.

*fornire i Servizi*” (sempre senza compenso) e dunque analogamente alle finalità della licenza sui contenuti concessa dal consumatore.

*La responsabilità del professionista (nuovo art. 5 – artt. 10, 11 e 12 delle clausole contestate in avvio)*

**56.** Secondo l’art. 5 (rubricato “*Cosa vi promettiamo*”), la Società si impegna ad osservare “*un ragionevole livello di competenza e cura*” nel fornire il servizio e ad “*agire con diligenza professionale*”, facendo “*tutto quanto ragionevolmente possibile al fine di mantenere la Piattaforma un ambiente sicuro e protetto*”. Il professionista fa dunque espresso riferimento al parametro della diligenza professionale di cui all’art. 20, comma 2, del Codice del Consumo.

Inoltre, il consumatore è avvertito che la Piattaforma potrebbe non essere accessibile per un tempo indeterminato o nella sua versione attuale per un determinato periodo di tempo.

**57.** Nel prosieguo della clausola, il consumatore è altresì reso edotto del fatto che i contenuti disponibili su TikTok sono prevalentemente generati dagli utenti o forniti da terzi professionisti, sebbene TikTok possa produrne alcuni. In proposito, all’art. 5 (paragrafo “*Cosa vi promettiamo*”) il professionista, non garantisce che i “*contenuti generati dagli utenti presenti sulla Piattaforma*” siano precisi, completi o aggiornati, non violino i diritti di terzi, siano legali; “*o non risultino offensivi nei vostri confronti*”, “*fermo restando il rispetto di quanto previsto da vincolanti previsioni legislative o regolamentari applicabili a TikTok (incluse quelle di settore)*”.

Detta modifica, pertanto, da un lato, circoscrive la (parziale) esenzione da responsabilità ai soli contenuti generati dagli utenti e, dall’altro, fa salve in relazione a detti contenuti le disposizioni legislative e regolamentari, incluse quelle settoriali, applicabili a TikTok e dunque *in primis* quelle sulla prestazione del “*servizio di piattaforma per la condivisione di video*” di cui alla direttiva 2010/13/UE, come modificata dalla direttiva 2018/1808<sup>34</sup>. Inoltre, la disposizione in esame non limita la responsabilità di TikTok ai sensi del Codice del Consumo e delle altre norme settoriali applicabili per i contenuti prodotti direttamente da essa o da soggetti terzi su sua indicazione.

---

<sup>34</sup> “Direttiva 2010/13/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 10 marzo 2010, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi” come da ultimo modificata dalla direttiva 2018/1808 del 14 novembre 2018. In proposito il d. lgs. 8 novembre 2021, n. 208, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1808, è in vigore dal 25 dicembre 2021.

**58.** L'art. 5 prosegue poi affermando che “[l]addove TikTok abbia posto in essere le proprie attività con la dovuta diligenza professionale”, non sarà responsabile, salvo il caso di “violazioni da parte [del professionista] dei presenti Termini” o per danni “ragionevolmente prevedibili al momento dell'accettazione dei presenti Termini”<sup>35</sup>. Inoltre, TikTok precisa che non sarà responsabile per danni che “derivino [al consumatore] da eventi al di fuori del [suo] ragionevole controllo”.

**59.** La clausola in esame, per definire l'ambito di responsabilità del professionista, si riferisce ancora alla diligenza professionale *ex art. 20, comma 2, del Codice*. Anche l'affermazione secondo cui dal risarcimento dei danni contrattuali esulano quelli “non [...] ragionevolmente prevedibili” è coerente all'art. 1225 c.c.

In particolare, la clausola sull'esenzione da responsabilità risulta riformulata in modo chiaro, conformemente al Codice del Consumo e alla disciplina della responsabilità contrattuale.

**60.** Infine, la clausola in esame afferma di non pregiudicare i diritti irrinunciabili o inderogabili dei consumatori, facendo espressamente salve “le tutele previste dalla legge applicabile”, conformemente all'art. 143, comma 1, del Codice del consumo<sup>36</sup>.

*Disabilitazione dell'account, rimozione o limitazione dell'accesso a contenuti e sospensione o risoluzione del rapporto (nuovi artt. 4 e 6 - artt. 6, 7 e 11 delle clausole contestate in avvio)*

**61.** Secondo l'art. 4 (“Utilizzo di TikTok” – paragrafi “Cosa non potete fare su TikTok” e “I vostri contenuti”), il professionista può: (i) rimuovere o limitare l'accesso a qualsiasi contenuto, inclusi quelli caricati dagli utenti, in caso di violazione delle condizioni contrattuali, pregiudizio (potenziale o attuale) alla Società, alle sue affiliate, ad altri utenti e a terzi e (ii) disabilitare l'account ove l'utente utilizzi nuovamente la Piattaforma nonostante la precedente disabilitazione<sup>37</sup>.

In ipotesi di rimozione o limitazione dell'accesso a contenuti, il professionista

---

<sup>35</sup> In proposito il professionista, nel prosieguo della clausola, cita esemplificativamente i casi in cui “*possa ritenersi certo l'avveramento dei danni, oppure [...] al momento dell'accettazione dei presenti Termini era possibile prevedere tali danni*”.

<sup>36</sup> “*I diritti attribuiti al consumatore dal codice sono irrinunciabili. È nulla ogni pattuizione in contrasto con le disposizioni del codice*”.

<sup>37</sup> “*Se abbiamo precedentemente disabilitato il vostro account per violazioni dei nostri Termini o delle Linee guida della Community, ma utilizzate nuovamente la nostra Piattaforma, siamo autorizzati a disabilitare il Vostro account*”.

ha previsto a favore dell'utente alcune garanzie "procedurali" (compresa la motivazione della decisione)<sup>38</sup> e la possibilità di inoltrare un reclamo<sup>39</sup>.

**62.** L'art. 6 ("*Sospendere o terminare il nostro rapporto*" – paragrafo "*I vostri diritti*") afferma che gli utenti potranno cessare il rapporto con TikTok in qualsiasi momento, chiudendo l'*account* e interrompendo l'utilizzo della Piattaforma.

Nell'ambito del paragrafo dell'art. 6 "*I diritti di TikTok*", il professionista si riserva la facoltà di rimuovere alcuni o tutti i contenuti degli utenti e di sospendere le funzionalità della Piattaforma ove dovesse sospettare da parte degli utenti "*violazioni dei presenti Termini e delle Linee Guida della Community*". Nel prevedere tale possibilità, la Società si obbliga tuttavia ad agire "*ragionevolmente e in modo obiettivo*" e in base al principio di proporzionalità ("*a seconda della gravità della violazione sospettata*").

Nel prosieguo della clausola, il professionista si riserva altresì la facoltà di "*sospendere o chiudere temporaneamente o permanentemente il vostro account o imporre limiti o restringere il vostro accesso alle funzionalità della Piattaforma*" sulla base di quattro specifiche motivazioni che espressamente elenca<sup>40</sup>.

Il professionista prevede anche qui apposite garanzie "procedimentali" per l'utente affermando che "[l]addove opportuno e consentito dalla legge applicabile, vi avviseremo in anticipo garantendo così il tempo necessario per contattarci al fine di accedere e salvare i vostri contenuti", salvo il caso in cui la prosecuzione dell'accesso possa cagionare danni alla Società, alle sue affiliate, agli altri utenti, a soggetti terzi, o costituire una violazione di legge. È infine prevista la possibilità per l'utente di presentare reclamo ove ritenga che l'*account* sia stato sospeso o chiuso indebitamente.

**63.** Le motivazioni per la disabilitazione (temporanea o definitiva) dell'*account* e la limitazione dell'accesso a contenuti appaiono formulate secondo modalità sufficientemente precise, pur tenendo conto delle esigenze

---

<sup>38</sup> "*Qualora dovessimo rimuovere o limitare l'accesso ai contenuti, laddove opportuno e in conformità alla legge, ve lo comunicheremo, senza indebito ritardo e spiegando le motivazioni alla base della nostra decisione, salvo il caso in cui dovessimo ragionevolmente ritenere che ciò possa arrecare un pregiudizio a noi, alle nostre affiliate (quali, ad esempio, TikTok Inc. e TikTok Pte. Ltd.), a qualsiasi utente, ad altri soggetti terzi, o laddove tale condotta costituisca una violazione di legge*".

<sup>39</sup> "*Nel caso in cui doveste ritenere che abbiamo commesso un errore nel rimuovere o limitare l'accesso ai vostri contenuti, è possibile presentare un reclamo attraverso le funzionalità messe a disposizione sulla Piattaforma e rivedremo la nostra iniziale decisione, decidendo di nuovo*".

<sup>40</sup> "*dovessimo ragionevolmente e non arbitrariamente ritenere che abbiate commesso gravi e ripetute violazioni dei presenti Termini o delle Linee Guida della Community; dovessimo ragionevolmente ritenere, sulla base di motivi oggettivi, che stiate per commettere una grave violazione dei presenti Termini o delle Linee Guida della Community; dovessimo essere obbligati a fare ciò a valle di regolari procedimenti giudiziari; ciò sia ragionevolmente richiesto ai fini della risoluzione di un grave problema tecnico o di sicurezza*".

di funzionamento della Piattaforma; inoltre non sono rimesse alla mera discrezionalità del professionista, costituendo “*giusta causa*” e “*giustificat[i] motiv[i] indicat[i] nel contratto stesso*” ai sensi dell’art. 33, comma 2, lettere *h*), e *m*), del CdC. Sono poi espressamente previsti per il consumatore il diritto di recesso ai sensi dell’art. 33, comma 2, lettera *g*) del CdC e apposite garanzie “procedurali”, ivi compreso il reclamo.

*Modifiche al servizio e alle condizioni contrattuali (nuovo art. 7 – art. 4 delle clausole contestate in avvio)*

**64.** All’art. 7 (“*Modifiche ai presenti Termini o alla Piattaforma*”) il professionista avverte il consumatore che potrà modificare le condizioni contrattuali oppure il servizio, precisando che informerà l’utente con ragionevole anticipo e chiarezza sulle principali modifiche che potrebbero riguardarlo, precisando la data in cui le modifiche entreranno in vigore e che le stesse non hanno carattere retroattivo. È fatto poi espressamente salvo, in questi casi, il diritto di recesso dell’utente. Analogamente all’art. 6, anche qui il professionista elenca quattro ipotesi in cui può modificare le condizioni o i servizi resi, coerentemente all’art. 33, comma 2, lettera *m*), del CdC<sup>41</sup>. Infine, precisa che in caso di “*modifiche urgenti per esigenze di sicurezza, o per ragioni legate alla legge applicabile o ad esigenze regolamentari, potremmo non essere in grado di fornirvi un ragionevole preavviso, ma sarà nostra premura comunicarvi le modifiche apportate non appena possibile*”.

*Legge applicabile, foro competente e altre disposizioni (nuovi artt. 8 e 9 – art. 13 delle clausole contestate in avvio)*

**65.** Secondo l’art. 8 (“*Risoluzione delle controversie*”) le condizioni contrattuali sono soggette alla legge dello Stato di residenza dell’utente e in caso di controversie è competente il tribunale del luogo di residenza del consumatore. Inoltre, il professionista prevede, come alternativa, la facoltà di adire la giurisdizione irlandese ed inglese, aggiungendo, altresì, che “[*s*]e siete residenti nello Spazio Economico Europeo, potrete altresì rivolgervi ad un organismo di risoluzione delle controversie attraverso l’apposita Piattaforma Europea di Risoluzione delle Controversie Online (ODR)”.

**66.** La nuova clausola, se interpretata nel senso che il professionista intenda

---

<sup>41</sup> “sviluppi al di fuori del nostro ragionevole controllo; o modifiche legislative; o modifiche apportate alla Piattaforma nell’ambito del normale sviluppo del nostro prodotto; o necessità di fare fronte a problemi di sicurezza”.

riconoscere come inderogabile il foro di residenza o di domicilio del consumatore e, al contempo, prevedere esclusivamente a favore del consumatore la facoltà di adire, in alternativa, la giurisdizione irlandese o inglese, sembrerebbe conforme all'art. 33, comma 2, lettera *u*), del Codice del Consumo; tuttavia, poiché la stessa clausola, per la sua formulazione, si presta anche ad una diversa interpretazione, si ritiene che essa possa fornire una corretta informazione pre-contrattuale, ai sensi dell'art. 49, comma 1, lettera *v*), del medesimo Codice, nella misura in cui venga riformulata, eliminando la previsione relativa al foro alternativo della giurisdizione irlandese ed inglese..

**67.** All'art. 9 (“*Altro*”) il professionista si riserva la facoltà di cedere senza limitazioni il contratto in esame, senza che ciò possa pregiudicare i “*diritti [dell’utente] come consumatore*”. Ricorda altresì che l’utente ha “*sempre il diritto di risolvere il presente contratto in qualsiasi momento*”.

**68.** Ciò posto, le clausole contenute nella “*versione aggiornata dei Nuovi Termini di servizio*”, che la Società ha dichiarato di voler implementare, per le ragioni e nei limiti di cui in motivazione, non sono vessatorie ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *d*), *g*), *h*) e *m*) e *u*), nonché 34, comma 1, e 35, del Codice del Consumo.

**69.** Il presente provvedimento non pregiudica in alcun modo la competenza del Garante per la protezione dei dati personali a valutare aspetti delle condotte del professionista che eventualmente contrastino con le norme europee e nazionali sulla tutela della riservatezza e dell’identità personale, anche nell’ambito delle procedure di cooperazione previste dal Regolamento europeo 2016/679, del 27 aprile 2016<sup>42</sup>.

RITENUTO che per le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento e descritte al punto II, vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, lettere *b*), *d*), *g*), *h*), *m*) e *u*), del Codice del Consumo e che TikTok non ha fornito elementi sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO, pertanto, che sulla base delle considerazioni suesposte, le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento e descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *d*), *g*), *h*), *m*) e *u*), nonché 34, comma 1, e 35, del Codice del Consumo;

---

<sup>42</sup> “*relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati*”.

RITENUTO che la nuova formulazione delle clausole oggetto del procedimento inviata dalla Società in data 6 agosto, 13 e 22 ottobre e da ultimo in versione consolidata il 16 dicembre 2021 (paragrafi 2, 4, 5, 6, 7, 8 e 9) e descritte al punto III del presente provvedimento, per le ragioni e nei limiti di cui in motivazione, non risulta vessatoria ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *d*), *g*), *h*),*m*) e *u*), nonché 34, comma 1, e 35, 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 dell'Autorità e nella *home page* di quello di TikTok; che appare congruo che la predetta pubblicazione nella *home page* del sito di TikTok, abbia la durata di 30 giorni consecutivi; che non si ritengono, inoltre, sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

## DELIBERA

a) che la clausola descritta *sub* par. II A), è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *m*), nonché 34, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che le clausole descritte *sub* par. II B), sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere) *d*), *g*), e *h*), nonché 34, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola descritta *sub* par. II C), è vessatoria ai sensi degli articoli 33, comma 1, e 34, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che le clausole descritte *sub* par. II D), sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *b*), nonché 34, comma 1, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola descritta *sub par. II E*), è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *u*), nonché 34, comma 1, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la nuova formulazione delle clausole oggetto del procedimento inviata da TikTok Technology Limited in data 6 agosto, 13 e 22 ottobre e da ultimo in versione consolidata il 16 dicembre 2021 (paragrafi 2, 4, 5, 6, 7, 8 e 9), descritta al punto III del presente provvedimento, non risulta vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *d*), *g*), *h*), *m*) ed *u*), nonché 34, comma 1, e 35, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

## DISPONE

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

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per 30 giorni consecutivi sulla *home page* del sito di TikTok 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 di TikTok;

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* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, né altrove, 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'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art.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 VICE SEGRETARIO GENERALE

*Serena Stella*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*