

# CV195 – DROPBOX– CLAUSOLE VESSATORIE

## AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO CONSULTAZIONE IN MATERIA DI CLAUSOLE VESSATORIE

Art. 37 bis del Codice del Consumo

(Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni)

### CV195 –DROPBOX– CLAUSOLE VESSATORIE

Informata l’Autorità, si dispone la seguente consultazione ai sensi dell’art. 23, comma 6 del “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”, adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015.

#### I.IL PROCEDIMENTO

1. In data 20 agosto 2020 è stato avviato il procedimento **CV195-DROPBOX-CLAUSOLE VESSATORIE** nei confronti di Dropbox International Unlimited Company (di seguito anche Dropbox Int.), in qualità di professionista.
2. Il procedimento ha ad oggetto clausole inserite nei Termini di utilizzo del servizio Dropbox, attualmente vigenti, nella versione in lingua italiana pubblicata sul sito web del Professionista.

#### II.SETTORE ECONOMICO INTERESSATO DALL’ISTRUTTORIA

3. Servizi informatici – storage cloud

#### III. LE CLAUSOLE OGGETTO DEL PRESENTE PROCEDIMENTO

4. Costituiscono oggetto del presente procedimento, limitatamente ai rapporti contrattuali tra la società e i consumatori, le clausole di seguito trascritte:

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

b. Interruzione dei Servizi:

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

c. Servizi “COSÌ COME SONO”

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

*Limitazione di responsabilità*

*DROPBOX NON ESCLUDE O LIMITA LA PROPRIA RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELL’UTENTE QUALORA CIÒ SIA CONTRO LA LEGGE. È COMPRESA QUALSIASI RESPONSABILITÀ PER FRODE O FALSA RAPPRESENTAZIONE DI DROPBOX O DEI SUOI AFFILIATI NEL FORNIRE I SERVIZI. NEI PAESI IN CUI I SEGUENTI TIPI DI ESCLUSIONI NON SONO CONSENTITI, DROPBOX È RESPONSABILE NEI CONFRONTI DELL’UTENTE SOLO PER PERDITE E DANNI CHE SONO IL RISULTATO RAGIONEVOLMENTE PREVEDIBILE DELLA*

MANCATA ATTUAZIONE DA PARTE DI DROPBOX DELLA NORMALE DILIGENZA E PERIZIA OPPURE IN CASO DI UNA VIOLAZIONE DEL CONTRATTO CON L'UTENTE COMMESSA DA DROPBOX. IL PRESENTE PARAGRAFO NON RIGUARDA I DIRITTI DEI CONSUMATORI CHE NON POSSONO ESSERE REVOCATI O LIMITATI DA QUALSIASI CONTRATTO O ACCORDO.

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

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

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

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

d. Account a pagamento

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

#### **IV. PROFILI OGGETTO DI VALUTAZIONE**

5. Le clausole descritte, in sé, e nel contesto dell'intero testo dei Termini di utilizzo, appaiono vessatorie ai sensi dell'artt. 33, c.1 e 2, lett. b), d), m) in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, nonché in violazione dell'articolo 35, comma 2, del Codice del Consumo.

#### **V. SOGGETTI LEGITTIMATI A PARTECIPARE ALLA CONSULTAZIONE**

6. Ai sensi dell'articolo 23, comma 6, del “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”, possono partecipare alla consultazione le associazioni di categoria rappresentative dei professionisti a livello nazionale e le camere di commercio o loro unioni che risultino interessate dalle clausole oggetto del procedimento, in ragione della specifica esperienza maturata nel settore. Possono, altresì, partecipare alla consultazione le associazioni dei consumatori, rappresentative a livello nazionale, riconosciute e iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo.

#### **VI. MODALITÀ E TERMINI PER PARTECIPARE ALLA CONSULTAZIONE**

7. Entro il termine perentorio di 30 giorni dalla pubblicazione del presente comunicato i soggetti interessati possono prendere parte alla consultazione per iscritto, inviando i propri contributi attraverso la casella di posta elettronica [CV195@agcm.it](mailto:CV195@agcm.it) dedicata alla consultazione in oggetto, indicando la loro qualificazione e l'interesse a partecipare alla consultazione.

8. I commenti ricevuti non saranno oggetto di pubblicazione, ma verranno acquisiti e potranno essere utilizzati in relazione al caso CV195DROPBOX -CLAUSOLE VESSATORIE.

9. I soggetti che inviano i commenti, ove ritengano sussistere elementi di riservatezza, sono tenuti a fornire contestualmente una versione non confidenziale dei contributi resi.

10. In proposito, si richiede di inviare informazioni, dati di esperienza, osservazioni o commenti sulle clausole oggetto di consultazione utili ai fini della valutazione delle stesse ai sensi degli artt. 33, ss. del Codice del Consumo.

