

CV194 - GOOGLE DRIVE-CLAUSOLE VESSATORIE

Allegato al provvedimento n. 29817

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

[OMISSIS]

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

[OMISSIS]

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

A) Responsabilità contrattuale

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

B) Sospensione o interruzione dell'accesso ai servizi Google

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

¹ Doc. n. 35 del fascicolo istruttorio.

C) Modifiche ai termini

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

[OMISSIS]

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

[OMISSIS]

DELIBERA

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

[OMISSIS]
