

PS11149 - DROPBOX

Allegato al provvedimento n. 29649

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ARTICOLO 27,
PARAGRAFO 7, DEL CODICE DEL CONSUMO, E DELL'ARTICOLO 9 DEL REGOLAMENTO
SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE N.
25411 DEL 1° APRILE 2015 (Allegato 1)**

Presentato da

Dropbox International Unlimited Company

Nell'ambito del procedimento

PS/11149

* * *

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della Comunicazione di Avvio del Procedimento da parte del Professionista

Ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche (il "**Codice del Consumo**"), e dell'art. 9 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, clausole vessatorie*" (il "**Regolamento**"), adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**AGCM**" o "**Autorità**"), con delibera del 1° aprile 2015, in nome e per conto di Dropbox International Unlimited Company (anche la "**Società**" o "**Dropbox**") sottoponiamo all'attenzione dell'Autorità la presente proposta di Impegni (la "**Proposta di Impegni**" o "**Impegni**") nell'ambito del procedimento PS/11149 (il "**Procedimento**") avviato dall'AGCM con lettera del 4 settembre 2020 ricevuta in pari data ("**Comunicazione di avvio del procedimento**").

2) Professionista che presenta gli impegni

Dropbox International Unlimited Company con sede legale in One Park Place, Floor 5 Upper Hatch Street, Dublino (Irlanda).

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della Comunicazione di avvio del procedimento

La comunicazione di avvio del procedimento fa riferimento a due distinte pratiche commerciali potenzialmente scorrette:

- 1. A.** Mancanza di informazioni chiare ed immediatamente accessibili per i consumatori in relazione ai diritti di recesso e ripensamento, alle condizioni per esercitare tali diritti nonché assenza del modulo standard di cui all'Allegato I, parte B del Codice del Consumo (presunta violazione degli artt. 49, comma 1, lettera h), q), e 54 comma 1 del Codice del Consumo - "**Prima presunta violazione 1 A.** "),
B. Mancanza di informazioni chiare e complete sulla possibilità di accedere a un meccanismo alternativo di risoluzione delle controversie e sulle condizioni di accesso a tale meccanismo (presunta violazione dell'art. 66 - quater, comma 3 del Codice del Consumo - "**Prima presunta violazione 1 B.** ");
- 2.** Mancanza di informazioni complete ed esaustive sulle caratteristiche del servizio offerto attraverso una chiara e trasparente informativa sulla privacy prima dell'attivazione dell'account, con riferimento alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali dell'utente anche per finalità commerciali (presunta violazione degli artt. 20, 21, 22 del Codice del Consumo - "**Seconda presunta violazione**").

Ferme restando le osservazioni formulate dalla Società nella risposta alla richiesta di informazioni del 19 ottobre 2020, la stessa si riserva la facoltà di presentare ulteriori argomentazioni difensive

nell'ambito del Procedimento nonché di sottoporre all'attenzione dell'Autorità successive integrazioni alla Proposta di Impegni e/o di instaurare un dialogo con gli Uffici per una migliore definizione degli Impegni proposti, se utile o necessario.

La presente Proposta di Impegni non costituisce riconoscimento da parte della Società di alcuna responsabilità per le condotte oggetto del Procedimento, né implicitamente né esplicitamente, e, ai sensi dell'art. 9 del Regolamento, è finalizzata unicamente ad eliminare le criticità sollevate dall'Autorità in relazione alle condotte oggetto di indagine così come delineate nella Comunicazione di avvio del procedimento.

4) Contenuto testuale degli Impegni proposti ed eventuale periodo di validità degli stessi in relazione ai singoli profili oggetto della Comunicazione di Avvio del Procedimento

Impegni per la Prima presunta violazione

Impegno 1. A.: modifiche ai Termini di Servizio sezione "Account a pagamento" al fine di chiarire ulteriormente l'esercizio del diritto di recesso e del diritto al ripensamento

Ad oggi gli utenti di Dropbox ricevono dettagliate informazioni sui diritti di recesso e ripensamento nella sezione "Account a pagamento" dei Termini di Servizio. In particolare nella predetta sezione viene riportato che:

[...] *"Puoi annullare il tuo [Account a pagamento Dropbox](#) in qualsiasi momento. I rimborsi vengono emessi solo [se richiesto dalla legge](#). Ad esempio, gli utenti **che vivono nell'Unione Europea hanno diritto a cancellare gli abbonamenti relativi ai loro Account a pagamento entro 14 giorni dalla registrazione, upgrade o rinnovo di un Account a pagamento.**"* [enfasi aggiunta].

Le pagine di supporto ("[Help page](#)") a cui è fatto riferimento nella clausola di cui sopra tramite dedicato collegamento ipertestuale forniscono agli utenti ulteriori informazioni sulle modalità e le procedure per l'esercizio dei suddetti diritti. In tale pagina si legge:

*"Se risiedi nell'Unione Europea o in Turchia, hai diritto a ricevere un rimborso se annulli l'abbonamento a Dropbox Plus, Family o Professional **entro 14 giorni dall'acquisto. Per richiedere un rimborso, [inviaci un email](#) e includi il tuo Paese di residenza**"*¹[enfasi aggiunta].

Cliccando sul link "[inviaci una email](#)" il consumatore viene reindirizzato ad una pagina web attraverso la quale l'utente ha accesso ad un modulo online (anche "**form online**"); procedendo in questa schermata, cliccando su "[Invia una richiesta di aiuto](#)" e selezionando l'opzione "[Fatturazione, pagamenti e modifiche di abbonamento](#)" nel menu a tendina, l'utente può recedere dal contratto e indicare il metodo di pagamento utilizzato per la transazione originale su cui verrà emesso il rimborso. Attraverso la compilazione di questo form online, gli utenti che vogliono recedere dal loro abbonamento forniscono tutte le informazioni richieste da Dropbox per

¹ Il link è disponibile qui: <https://help.dropbox.com/it-it/accounts-billing/payments-billing/refund>

identificare facilmente l'esatta transazione e l'acquisto del prodotto. Il modulo online di Dropbox riporta in realtà le medesime informazioni incluse nel modulo previsto nell'Allegato I, Parte B, del Codice del Consumo con l'aggiunta di alcune informazioni ulteriori che sono necessarie alla Società per assicurarsi di ricevere tutte le informazioni rilevanti per rimborsare l'utente. In particolare, per essere più precisi, di seguito si fornisce una breve illustrazione di come le informazioni richieste nell'allegato I, Parte B, del Codice del Consumo appaiono nel form online di Dropbox:

- destinatario: il destinatario è ovviamente Dropbox che riceverà il modulo online in quanto questo viene inviato attraverso il portale della stessa Società;
- contratto di vendita di beni/servizi da cui l'utente intende recedere e data di acquisto: nel modulo, gli utenti indicano sia (i) "l'ID della transazione" relativo all'acquisto del servizio da cui intendono recedere sia (ii) la data dell'addebito e (iii) l'"importo pagato" dall'utente per quella transazione/servizio; si tratta di informazioni che consentono a Dropbox di identificare chiaramente quale sia nello specifico il servizio dal quale l'utente vuole recedere (ad esempio, in caso di acquisto di piani diversi nello stesso giorno, l'ID della transazione permetterà di identificare l'acquisto esatto);
- Dati del consumatore: gli utenti hanno già effettuato il login al momento dell'invio del modulo online, pertanto Dropbox è in grado di identificare molto facilmente l'utente che invia la richiesta di recesso o ripensamento; in ogni caso, in fase di compilazione del modulo, la Società richiede di specificare l'indirizzo email collegato allo specifico account, in caso di più soggetti aventi differenti account sotto lo stesso nome;
- Data: il giorno in cui il modulo viene inviato è naturalmente rintracciabile da Dropbox.

Oltre alle informazioni di cui sopra, Dropbox richiede agli utenti di inviare alcuni dettagli aggiuntivi per garantire che gli stessi siano adeguatamente assistiti e che il rimborso sia fornito nel modo più semplice e veloce possibile, tra cui:

- Carta di credito (o altro metodo di pagamento prescelto), in modo che gli utenti che hanno richiesto il rimborso possano riceverlo senza dover confermare i propri dati di pagamento in un secondo momento;
- Altri dettagli nel caso in cui gli utenti abbiano la necessità di fornire ulteriori informazioni in relazione alla loro richiesta.

Ciò significa che, sebbene il form online di Dropbox non sia visivamente identico all'Allegato I – B al Codice del Consumo (che ad ogni buon fine non potrebbe essere allegato nel modulo online di Dropbox per motivi tecnici e di sicurezza in quanto l'assistenza clienti non può aprire file), la sua attuale articolazione contiene tutte le informazioni che, data la natura del servizio e l'attività di Dropbox, consentono alla Società di avere tutti i dati per gestire in modo semplice e veloce le richieste di cancellazione e i relativi rimborsi. Si noti a tal proposito che il processo sopra descritto è il risultato di un'ottimizzazione dei flussi informativi effettuata da Dropbox nel corso degli anni

per garantire la migliore esperienza e soddisfazione del cliente.

Tutto ciò premesso, Dropbox si impegna a garantire ai consumatori la massima chiarezza in relazione ai diritti di recesso e ripensamento, alle modalità di esercizio di tali diritti nonché al funzionamento dei rimborsi. La seguente Proposta di Impegni è volta a far fronte proprio a tali aspetti.

Al fine di garantire che i consumatori abbiano a disposizione informazioni chiare sui loro diritti, Dropbox si impegna a rivedere e modificare la sezione "*Account a pagamento*" già inclusa nei Termini di Servizio, con l'obiettivo di assicurare che le informazioni pertinenti siano rese disponibili al consumatore con maggior rilievo.

A tal proposito la Società si impegna a modificare e aggiungere una serie di ulteriori informazioni a quelle già presentate nella sezione "*Account a pagamento*" e in particolare la Società si impegna a :

- i. Modificare la formulazione utilizzata nella sezione "*Account a pagamento*" e in particolare a modificare il titolo del paragrafo "*Nessun rimborso*" in "*Annullamento*" per facilitare l'esperienza del consumatore nella consultazione dei Termini di Servizio e consentire agli utenti di identificare immediatamente le informazioni relative alle cancellazioni e ai rimborsi;
- ii. Specificare nei Termini di Servizio, in particolare nella sezione "*Account a pagamento*" – ["*Annullamento*"], che in caso di cancellazione entro 14 giorni l'importo verrà restituito;
- iii. Porre in maggior evidenza nella sezione "*Account a pagamento*" - ["*Annullamento*"], il link per accedere al modulo online Dropbox (con contenuto analogo a quello dell'Allegato I, parte B, del Codice del Consumo);
- iv. Inserire nell'attuale form online di Dropbox una specifica opzione nel menù a tendina che riporta la dicitura "*Annullamenti e rimborsi*" per effettuare la cancellazione e ottenere il rimborso;

Si seguito si riporta una tabella riepilogativa degli impegni sopra descritti (**Tabella n. 1**):

Tabella n.1	
Versione attuale	Impegno proposto
<p>Sezione "<i>Account a pagamento</i>" dei Termini di servizio</p> <p><i>"Nessun rimborso. Puoi cancellare il tuo conto Dropbox a pagamento in qualsiasi momento. I rimborsi vengono emessi solo se richiesto dalla legge. Ad esempio, gli utenti che vivono nell'Unione Europea hanno il diritto di cancellare la loro</i></p>	<p>Sezione "<i>Account a pagamento</i>" dei Termini di Servizio</p> <p><i>"Annullamento. Nessun rimborso. Puoi annullare il tuo Account a pagamento Dropbox in qualsiasi momento. I rimborsi vengono emessi solo se richiesto dalla legge. Ad esempio, gli utenti che vivono nell'Unione Europea hanno diritto a</i></p>

<p><i>iscrizione al Conto a Pagamento entro 14 giorni dall'iscrizione, dall'aggiornamento o dal rinnovo di un Conto a Pagamento".</i></p>	<p><i>cancellare gli abbonamenti relativi ai loro Account a pagamento e ottenere un rimborso entro 14 giorni dalla registrazione, upgrade o rinnovo di un Account a pagamento cliccando qui."</i></p> <p><i>*Il link indirizza l'utente al form online di Dropbox</i></p>
<p>Form online</p> <p><i>"Seleziona un tipo di problema</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'app Dropbox</i> - <i>Accesso all'account e sicurezza</i> - <i>Condivisione</i> - <i>Modifiche a fatturazione, pagamenti e abbonamenti</i> - <i>Ripristino di file</i> - <i>Business e i team</i> - <i>Altro"</i> 	<p>Form online</p> <p><i>"Seleziona un tipo di problema</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'app Dropbox</i> - <i>Accesso all'account e sicurezza</i> - <i>Condivisione</i> - <i>Modifiche a fatturazione, pagamenti e abbonamento</i> - <i>Annullamenti e rimborsi</i> - <i>Ripristino di file</i> - <i>Business e i team</i> - <i>Other</i>

Impegno 1. B.: modifiche alla clausola relativa alla risoluzione delle controversie

Preliminarmente pare opportuno sottolineare che Dropbox ha sempre avuto come obiettivo primario la risoluzione di qualsivoglia controversia in via amichevole e la formulazione utilizzata nella sezione "*Risoluzione di controversie*" è finalizzata ad instaurare un dialogo tra la Società e il consumatore fin dall'inizio, evitando il ricorso tanto alle vie legali che a meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Occorre inoltre precisare che Dropbox non preclude la possibilità ai propri utenti di presentare reclami attraverso la Piattaforma di risoluzione delle controversie online ("**Piattaforma ODR**") promossa dalla Commissione Europea.

Ad ogni buon fine, per garantire che i consumatori siano adeguatamente informati della possibilità di accedere ad un meccanismo alternativo di risoluzione delle controversie, Dropbox si impegna a:

- i. Inserire uno specifico riferimento nei Termini di Servizio, in particolare nella sezione "*Risoluzione di controversie*", alla possibilità di accedere ad un meccanismo di risoluzione extragiudiziale, delle controversie, inserendo un nuovo specifico periodo nel testo della sezione nonché il link per accedere alla suddetta Piattaforma ODR promossa dalla

Commissione Europea (**Tabella n. 2** riportata a seguire);

Tabella n. 2	
Versione attuale	Impegno proposto
<p>Sezione “Risoluzione di controversie” dei Termini di Servizio</p> <p><i>"Per prima cosa proviamo a risolvere le cose. È nostra intenzione affrontare i problemi senza che sia necessario ricorrere alle vie legali. Prima di presentare un reclamo nei confronti di Dropbox, l'utente accetta di provare a risolvere la controversia in maniera informale scrivendo all'indirizzo dispute-notice@dropbox.com. Proveremo a risolvere la disputa in maniera informale contattandoti via email. Qualora la controversia non venisse risolta entro 15 giorni dalla presentazione, l'utente o Dropbox può intentare una causa".</i></p>	<p>Sezione “Risoluzione di controversie” dei termini di servizio</p> <p><i>"Per prima cosa proviamo a risolvere le cose. È nostra intenzione affrontare i problemi senza che sia necessario ricorrere alle vie legali. Prima di presentare un reclamo nei confronti di Dropbox, l'utente accetta di provare a risolvere la controversia in maniera informale scrivendo all'indirizzo dispute-notice@dropbox.com. Proveremo a risolvere la disputa in maniera informale contattandoti via email. Qualora la controversia non venisse risolta entro 15 giorni dalla presentazione, l'utente o Dropbox può intentare una causa. Se risiedi nell'UE, la Commissione Europea mette a disposizione una piattaforma di risoluzione delle controversie online, a cui puoi accedere qui: https://ec.europa.eu/consumers/odr".</i></p>

Tempistica: la Società si impegna a fare in modo che le sopra esposte modifiche (Impegni 1.A. e 1.B.) alla versione italiana del sito web siano effettuate entro due mesi dalla approvazione da parte dell'Autorità dei presenti impegni. La tempistica proposta consente alla Società di modificare il design, le copie e le traduzioni del sito web in italiano. Per quanto riguarda l'impegno 1A iv. si prega di notare come lo stesso sia già stato implementato e sia online al momento dell'invio del presente formulario e come gli utenti possono già vedere l'opzione rilevante nel menu a tendina del form online di Dropbox.

Impegno per la Seconda presunta violazione

Impegno 2

Per quanto riguarda la seconda presunta violazione Dropbox ha fornito nella sua risposta alla richiesta di informazioni dettagliate informazioni e spiegazioni sul proprio modello di business

nonché sull'utilizzo dei dati degli utenti in relazione, anche, ai suoi rapporti con società terze di fiducia.

Tuttavia, nell'ottica di rimuovere ogni possibile criticità evidenziata dall'Autorità in merito all'accesso alle Norme sulla Privacy prima della registrazione al servizio, Dropbox si impegna a:

- i. modificare la dicitura disponibile nel processo di registrazione e aggiungere un link alle Norme sulla Privacy nella casella di spunta per l'accettazione del Termini di Servizio (oltre al link già disponibile in calce alla pagina di registrazione, si veda **Tabella n. 3**) in modo da mettere a disposizione degli utenti una chiara e trasparente informativa sulla privacy prima dell'attivazione dell'account;

Tabella n. 3	
Versione attuale	Impegno proposto
<p>Pagina di registrazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ "Accetto le condizioni di Dropbox"; ■ "Vorrei ricevere aggiornamenti via e-mail da Dropbox per quanto riguarda il marketing diretto". 	<p>Pagina di registrazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ "Accetto le Condizioni Dropbox. <i>Scopri come utilizziamo e proteggiamo i tuoi dati nelle nostre Norme sulla privacy</i>" ■ "Vorrei ricevere aggiornamenti via e-mail da Dropbox per quanto riguarda il marketing diretto".

Tempistica: la Società si impegna a fare in modo che le suddette modifiche al sito web italiano, siano effettuate entro tre mesi dall'approvazione da parte dell'Autorità dei presenti Impegni. La Società ritiene che la tempistica indicata sia necessaria allo svolgimento di tutte le attività legate all'impegno proposto, incluse tutte le modifiche informatiche e tecniche relative agli interventi e al fine di effettuare test per comprendere l'impatto per il consumatore delle modifiche proposte.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli Impegni proposti a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

La Società ritiene che gli Impegni proposti siano idonei ad eliminare i profili di illegittimità evidenziati dall'AGCM nella Comunicazione di avvio del procedimento. In particolare:

- **Impegno N. 1.A.:** le modifiche proposte aiuteranno i consumatori ad identificare adeguatamente e chiaramente nei Termini di Servizio di Dropbox le informazioni sui diritti di recesso e ripensamento nonché le modalità e il processo di esercizio di tali diritti. In quest'ottica, la nuova formulazione tanto del titolo della sezione rilevante quanto del *wording* incluso nella sezione "Account a pagamento" insieme all'inserimento

direttamente nei Termini di Servizio del link per accedere al modulo online di Dropbox, consentiranno agli utenti di disporre agevolmente di tutte le informazioni ed il materiale pertinente per esercitare i propri diritti. Nello stesso senso si deve leggere l'impegno volto ad inserire una specifica voce nel menu a tendina del form online di Dropbox denominata "*Annullamenti e rimborsi*" che consentirà agli utenti di identificare agevolmente e celermente la procedura da seguire. Nel complesso, gli impegni proposti rappresentano un efficace rimedio alle preoccupazioni evidenziate dall'Autorità con particolare riguardo alle informazioni sul recesso e sul ripensamento.

- **Impegno N. 1.B:** la modifica alla formulazione della clausola relativa alla "*Risoluzione di controversie*" che prevede l'inclusione del riferimento alla possibilità di avere accesso ad un meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie, insieme al relativo link per avere accesso alla Piattaforma ODR della Commissione Europea metterà il consumatore nella condizione di valutare le sue opzioni con un sufficiente grado di consapevolezza così come evidenziato dall'Autorità nella Comunicazione di Avvio del procedimento.
- **Impegno n. 2:** riformulare la frase disponibile nel processo di registrazione ed inserire il link che reindirizza gli utenti alle Norme sulla Privacy persegue l'obiettivo di fornire tutte le informazioni rilevanti fin dal primo momento della registrazione e di rendere il consumatore pienamente consapevole degli scenari relativi all'utilizzo dei propri dati. Le Norme sulla Privacy della Società contengono infatti tutte le informazioni rilevanti per i consumatori; informazioni che consentono loro di valutare attentamente la scelta di utilizzare o meno il servizio attraverso la registrazione al sito.

6) *Versione non confidenziale degli impegni*

VERSIONE ACCESSIBILE