

CV251 - HIYA-CLAUSOLE VESSATORIE

Provvedimento n. 31020

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 dicembre 2023;

SENTITO il Relatore Saverio Valentino;

VISTA la Parte III, Titolo I del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo" o "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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 26 settembre 2023, con la quale la società Hiya Inc. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società HIYA Inc. (di seguito anche "HIYA", "Professionista" o "Società"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 3, lett. c), del Codice del consumo, è attiva attraverso il proprio sito *internet* <https://it.hiya.com/> nella fornitura di una serie di servizi, tra i quali una applicazione (APP) volta a identificare le chiamate in arrivo e bloccare quelle indicate come indesiderate. La Società ha a livello globale 4 uffici (Seattle, Londra, Toronto e Budapest)¹ e vanta oltre 400 milioni di utenti in più di 60 paesi².

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Il procedimento concerne la possibile vessatorietà di alcune clausole contenute nei "Termini di servizio Hiya per i servizi ai consumatori", aggiornati al 10 febbraio 2021 (di seguito "Termini di servizio") e pubblicati nella versione in lingua italiana sul sito *internet* <https://it.hiya.com> (di seguito, Sito), adottate per disciplinare la fornitura ai consumatori di un servizio APP che consente l'identificazione delle chiamate e il blocco dei numeri e messaggi non desiderati.

3. La pagina web contenente la disciplina contrattuale oggetto dell'avvio era accessibile sul Sito attraverso una serie di link che rinviavano ad altre pagine web del sito aziendale. Nello specifico, in fondo alla *home page* (<https://it.hiya.com/>), era presente il link denominato "Informativa sulla privacy", cliccando il quale si apriva la pagina web <https://it.hiya.com/privacy> contenente la "Informativa sulla privacy del sito web Hiya". Solo all'interno di tale informativa si trovava il collegamento che consente di visualizzare le condizioni contrattuali del servizio³.

4. Le clausole contrattuali oggetto di valutazione sono di seguito trascritte (grassetto, sottolineato e maiuscolo in originale):

«1.1 Accettazione dei termini

Utilizzando uno qualsiasi dei Servizi che contengono o sono collegati al presente Accordo, l'utente accetta di essere legalmente vincolato dai termini e dalle condizioni del presente Accordo e dalla nostra [App Privacy Policy](#) [link], che è incorporata da questo riferimento.

Alcune caratteristiche dei Servizi possono essere soggette a linee guida, termini o regole aggiuntive, che saranno pubblicate nei o sui Servizi in relazione a tali caratteristiche. Tutti questi termini, linee guida e regole aggiuntive sono incorporate per riferimento nel presente Contratto».

«3.1. Concessione di diritti e dichiarazioni relative al contenuto dell'utente

Nel corso dell'utilizzo dei Servizi, l'utente può caricare, pubblicare, trasmettere o mettere a nostra disposizione in altro modo determinate informazioni, dati, materiali o altri contenuti, comprese le informazioni che lo riguardano ("Contenuto dell'Utente"). Tutti i Contenuti dell'Utente saranno trattati in conformità con la nostra [App Privacy Policy](#) [link]. Inoltre, l'utente ci concede una licenza mondiale, gratuita, perpetua e irrevocabile per utilizzare, riprodurre, modificare, eseguire, visualizzare, distribuire, creare opere derivate, memorizzare e archiviare tale

¹ [Cfr. <https://it.hiya.com/about.>]

² [Cfr. <https://it.hiya.com/products/protect.>]

³ [In particolare: i) nella sezione "Introduzione" era inserito il link "politica sulla protezione dei dati e sulla privacy di Hiya App", che indirizzava alla pagina web <https://it.hiya.com/hiya-data-policy> contenente la disciplina "App Protezione dei dati e politica sulla privacy", all'interno della quale era presente il link "Termini di Servizio" che consentiva di aprire la pagina web <https://it.hiya.com/terms-of-service> contenente i "Termini di servizio Hiya per i servizi ai consumatori" oggetto di valutazione; ii) nella successiva sezione "Informazioni che raccogliamo su di voi e come le raccogliamo" era presente il paragrafo denominato "Divulgazione delle sue informazioni", contenente il medesimo link "termini di servizio".]

Contenuto Utente. Inoltre, l'utente comprende e accetta che Hiya mantiene il diritto di riformattare, estrarre o tradurre qualsiasi Contenuto Utente fornito o trasmesso da voi. [...]

Lei accetta inoltre che noi possiamo raccogliere e utilizzare informazioni tecniche come il Suo indirizzo IP, l'ID del dispositivo e altre informazioni, inclusi, ma non limitati a, dati tecnici sul Suo dispositivo e software di sistema e periferiche, per facilitare la fornitura di aggiornamenti del software, supporto al prodotto e altri servizi a Lei relativi ai Servizi, come ulteriormente indicato nella [App Privacy Policy](#) [link].

Possiamo modificare o rifiutare di inviare o pubblicare qualsiasi Contenuto dell'Utente, in tutto o in parte, o rimuovere qualsiasi Contenuto dell'Utente, in tutto o in parte, a nostra esclusiva discrezione. [...].

3.2 Feedback

Mentre apprezziamo ricevere commenti, idee, suggerimenti, feedback o simili in merito a qualsiasi servizio o qualsiasi altro prodotto o servizio di Hiya (collettivamente, "**Feedback**"), non avremo alcun obbligo nei vostri confronti di qualsiasi tipo, monetario o non monetario, rispetto al Feedback e saremo liberi di riprodurre, utilizzare, divulgare, esporre, mostrare, trasformare, creare opere derivate e distribuire il Feedback ad altri senza limitazioni o obblighi. Non tratteremo il tuo Feedback come confidenziale».

«3.4. Nessun obbligo di monitoraggio

Non abbiamo alcun obbligo di rivedere o monitorare il Contenuto dell'Utente o i contenuti che altri utenti inviano attraverso i Servizi.

Pertanto, l'utente accetta che, attraverso i Servizi, possa essere esposto a informazioni errate o comunque discutibili.

Anche se non siamo obbligati a rivedere o monitorare i contenuti inviati dai nostri utenti, ci riserviamo il diritto di farlo allo scopo di gestire i Servizi, di garantire il rispetto del presente Contratto da parte dell'utente, o di rispettare la legge applicabile o il requisito di un tribunale, di un'agenzia amministrativa o di un altro ente governativo.

L'utente comprende e accetta che Hiya non sarà responsabile di alcun contenuto pubblicato pubblicamente (sic) o trasmesso privatamente attraverso i Servizi. L'utente comprende e accetta che non possiamo garantire l'identità, le dichiarazioni o le rappresentazioni di qualsiasi altro utente con cui l'utente possa interagire nel corso dell'utilizzo dei Servizi. Inoltre, non garantiamo che qualsiasi contenuto ottenuto dai nostri utenti o in altro modo, sia accurato, completo, autentico, attuale o affidabile».

«4. Licenza e risoluzione; Diritti di proprietà Hiya

Se non diversamente indicato, i servizi, e tutti i contenuti e altri materiali disponibili su o attraverso i servizi, compresi, senza limitazione, i dati Hiya, ma esclusi i contenuti utente (collettivamente, il "**Materiale**"), sono di proprietà di Hiya o dei suoi affiliati o licenziatari, e sono protetti dalle leggi statunitensi e internazionali sulla proprietà intellettuale. Soggetto al rispetto dei termini e delle condizioni del presente accordo, e in considerazione delle vostre promesse riflesse nel presente documento (e per quanto riguarda qualsiasi servizio che richiede il pagamento di tasse, il pagamento di tali tasse), vi concediamo una licenza personale, non esclusiva e limitata per uso personale e non commerciale per: (i) accedere e utilizzare i Servizi, (ii) far visualizzare i Materiali da un singolo computer o dispositivo mobile, e (iii) utilizzare i Materiali, esclusivamente come consentito dal presente Accordo (la "**Licenza**"). La licenza non include una licenza all'utente di utilizzare il nome di Hiya o marchi commerciali per qualsiasi scopo. Tutti i diritti e le licenze non espressamente concessi all'utente nel presente accordo sono conservati da Hiya.

Hiya può revocare o risolvere la Licenza sopra concessa a sua esclusiva discrezione, in qualsiasi momento. Senza limitare la generalità di quanto sopra, possiamo revocare o risolvere la Licenza se l'utente: (i) violate (sic) qualsiasi obbligo previsto dal presente Contratto o da qualsiasi altro accordo tra voi e noi, (ii) violate qualsiasi politica o linea guida applicabile ai Servizi o ai Materiali, o (iii) utilizzate i Servizi o i Materiali in modo diverso da quanto specificamente autorizzato nel presente Contratto, senza il nostro previo consenso scritto.

Hiya può interrompere, terminare, sospendere o chiudere i Servizi, in parte o in toto, in qualsiasi momento, per qualsiasi o nessuna ragione. Possiamo dare notizia di tale interruzione, cessazione, sospensione o chiusura attraverso qualsiasi mezzo, incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la messa a disposizione di tale notizia su o attraverso i Servizi o altrimenti annunciando pubblicamente tale interruzione, cessazione, sospensione o chiusura. In seguito a tali azioni da parte di Hiya, la vostra Licenza si estinguerà automaticamente con riferimento ai Servizi interessati e dovrete immediatamente cessare l'utilizzo di tutti i Servizi interessati».

«5. Obblighi generali e restrizioni

5.1. Lei accetta di rispettare tutte le leggi, comprese, senza limitazione, le leggi sul controllo delle esportazioni degli Stati Uniti, applicabili all'uso dei Servizi e dei Materiali.

5.2. [...] Hiya ha il diritto di indagare e di presentare richieste di risarcimento per violazioni di quanto sopra nella misura massima consentita dalla legge. Possiamo, ma non siamo obbligati a notificare tali violazioni in anticipo. Possiamo coinvolgere e cooperare con le autorità preposte all'applicazione della legge nel perseguire gli utenti che violano i termini del presente Contratto».

«7.2. Disposizioni speciali applicabili agli utenti al di fuori degli Stati Uniti.

Le seguenti disposizioni si applicano agli utenti che interagiscono con Hiya al di fuori degli Stati Uniti:

- Lei comprende e accetta che i suoi dati personali possano essere trasferiti ed elaborati al di fuori del paese in cui vive.

- Non utilizzerete i Servizi se vi è proibito ricevere prodotti, servizi o software provenienti dagli Stati Uniti.

Hiya non garantisce che i Servizi siano disponibili per l'uso in una particolare località. Nella misura in cui l'utente sceglie di accedere e/o utilizzare i Servizi, è responsabile del rispetto di tutte le leggi applicabili, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le leggi locali applicabili.

7.3. Disposizioni speciali applicabili agli utenti in alcune giurisdizioni

Molti dei nostri servizi sono disponibili a livello globale. Ulteriori termini e condizioni possono essere applicati agli utenti dei Servizi in alcune giurisdizioni e, in tali casi, saranno comunicati all'utente prima dell'utilizzo dei Servizi.

7.4. Disposizioni speciali applicabili a specifici servizi Hiya

Ad alcuni Servizi possono essere applicati termini e condizioni diverse o aggiuntive. In tal caso, l'utente sarà informato dei termini diversi o aggiuntivi prima dell'utilizzo di tali Servizi».

«8. Disclaimer; limitazione di responsabilità; indennizzo

8.1. Esclusione della garanzia

I SERVIZI E I MATERIALI SONO FORNITI "COSÌ COME SONO" E "COME DISPONIBILI". L'UTENTE ACCETTA ESPRESSAMENTE CHE L'USO DEI SERVIZI E DEI MATERIALI È A SUO UNICO RISCHIO E CHE SARÀ L'UNICO RESPONSABILE PER QUALSIASI DANNO AL SUO SISTEMA INFORMATICO O PERDITA DI DATI CHE RISULTI DALL'USO DEI SERVIZI O DEI MATERIALI E PER QUALSIASI DIVULGAZIONE DI INFORMAZIONI CHE INTRAPRENDA DURANTE L'USO DEI SERVIZI O DEI MATERIALI.

NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, HIYA E I SUOI AFFILIATI E LICENZIATARI DECLINANO TUTTE LE GARANZIE DI QUALSIASI TIPO, ESPLICITE O IMPLICITE, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, LE GARANZIE DI TITOLO, DI NON VIOLAZIONE E LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ O IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE, IN RELAZIONE AI SERVIZI O AI MATERIALI.

SENZA LIMITARE QUANTO SOPRA, NÉ HIYA NÉ ALCUNA DELLE SUE AFFILIATE O LICENZIATARI, NÉ I RISPETTIVI FUNZIONARI, DIRETTORI, LICENZIATARI, DIPENDENTI O RAPPRESENTANTI DI TALI PARTI (COLLETTIVAMENTE, I "FORNITORI DI HIYA") DICHIARANO O GARANTISCONO (I) CHE I SERVIZI O I MATERIALI SODDISFERANNO LE VOSTRE ESIGENZE O SARANNO ACCURATI, COMPLETI, AFFIDABILI O PRIVI DI ERRORI; (II) CHE I SERVIZI O I MATERIALI SARANNO SEMPRE DISPONIBILI O SARANNO ININTERROTTI, ACCESSIBILI, TEMPESTIVI, RISPONDENTI O SICURI; (III) CHE EVENTUALI DIFETTI SARANNO CORRETTI, O CHE I SERVIZI O I MATERIALI SARANNO PRIVI DI VIRUS, "WORM", "CAVALLI DI TROIA" O ALTRE PROPRIETÀ DANNOSE; (IV) L'ACCURATEZZA, L'AFFIDABILITÀ, LA TEMPESTIVITÀ O LA COMPLETEZZA DI QUALSIASI MATERIALE DISPONIBILE SU O ATTRAVERSO QUALSIASI SERVIZIO; (V) QUALSIASI GARANZIA IMPLICITA DERIVANTE DA CORSI DI COMMERCIO O USO DEL COMMERCIO; O (VI) CHE I SERVIZI O I MATERIALI NON SONO VIOLENTI.

Alcune giurisdizioni non consentono l'esclusione di alcune garanzie. Di conseguenza, alcune delle limitazioni ed esclusioni di cui sopra potrebbero non essere applicabili a voi.

8.2. Limitazione di responsabilità

IN NESSUN CASO ALCUNO DEI PROVIDER HIYA SARÀ RESPONSABILE PER DANNI DIRETTI, INDIRETTI, INCIDENTALI, SPECIALI, CONSEGUENZIALI, PUNITIVI O DI ALTRO TIPO, SIA IN UN'AZIONE PER CONTRATTO, TORTO (INCLUSO MA NON LIMITATO A, NEGLIGENZA) O ALTRIMENTI DERIVANTI DA O IN QUALSIASI MODO CONNESSI: (I) L'USO DEI SERVIZI O MATERIALI, INCLUSO, MA NON LIMITATO A, QUALSIASI DANNO CAUSATO DA QUALSIASI AFFIDAMENTO SU, O EVENTUALI RITARDI, IMPRECISIONI, ERRORI O OMISSIONI IN UNO QUALSIASI DEI SERVIZI O MATERIALI, (II) QUALSIASI IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE I SERVIZI O MATERIALI PER QUALSIASI MOTIVO, O (III) QUALSIASI BENI O SERVIZI DISCUSSI, ACQUISTATI O OTTENUTI, DIRETTAMENTE O INDIRETTAMENTE, ATTRAVERSO QUALSIASI SERVIZIO, IN OGNI CASO, ANCHE SE I FORNITORI SONO INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. IN NESSUN CASO LA RESPONSABILITÀ COMPLESSIVA DEI FORNITORI DI HIYA SARÀ SUPERIORE A CENTO DOLLARI STATUNITENSIS.

Alcune giurisdizioni non consentono la limitazione o l'esclusione di responsabilità per danni incidentali o consequenziali. Di conseguenza, alcune delle limitazioni ed esclusioni di cui sopra potrebbero non essere applicabili all'utente. Allo stesso modo, alcune delle limitazioni ed esclusioni sopra descritte potrebbero non essere applicabili all'utente in caso di danni derivanti dalla violazione del GDPR.

8.3. Obblighi di indennizzo

L'utente accetta di tenere indenne, difendere e indennizzare i Fornitori Hiya da tutte le responsabilità, rivendicazioni, richieste e spese (incluse, ma non limitate a, ragionevoli spese legali), che siano dovute, derivino o siano altrimenti collegate all'uso o all'abuso di uno qualsiasi dei Servizi o dei Materiali, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, qualsiasi azione legale, richiesta o reclamo effettivo o minacciato nei confronti di qualsiasi Fornitore Hiya che derivi da o si riferisca ad esso: (i) qualsiasi diritto di proprietà intellettuale o altri diritti di proprietà di terzi, (ii) la violazione del presente Contratto da parte vostra; o (iii) qualsiasi Contenuto dell'Utente che voi memorizzate o trasmettete attraverso i Servizi. Hiya può assumere il controllo esclusivo della difesa di qualsiasi questione soggetta a indennizzo da parte dell'utente, e l'utente accetta di cooperare con Hiya in tal caso».

«9. Risoluzione delle controversie; rinuncia all'azione collettiva; limitazione del tempo per presentare reclami

I TERMINI DELLA PRESENTE SEZIONE 9 SI APPLICANO A QUALSIASI CONTROVERSIA, RECLAMO O CONTENZIOSO TRA L'UTENTE E HIYA RELATIVO IN QUALSIASI MODO AL PRESENTE ACCORDO O ALL'ACCESSO O ALL'UTILIZZO DEI SERVIZI, SIA ESSO BASATO SU CONTRATTO, STATUTO, REGOLAMENTO, ORDINANZA, ILLECITO (INCLUSI, SENZA LIMITAZIONE, FRODE, TRAVISAMENTO, INDUZIONE FRAUDOLENTA O NEGLIGENZA) O QUALSIASI ALTRA TEORIA LEGALE O EQUA ("CONTROVERSIA").

Se avete una controversia con Hiya, è necessario inviare un avviso scritto che descrive la controversia a Hiya per consentire a Hiya l'opportunità di risolvere la controversia informalmente attraverso la negoziazione. L'avviso deve essere inviato al seguente indirizzo: Hiya, Inc., Attn: Legal Department, 110 Union St. Suite 500, Seattle WA 98101. Se abbiamo una controversia con voi, vi invieremo una notifica scritta (e-mail o lettera) che descrive la controversia. Le parti accettano di negoziare la risoluzione di una controversia in buona fede per non meno di 30 giorni dopo che la notifica di una controversia è stata fornita.

SE LA CONTROVERSIA NON VIENE RISOLTA ENTRO 30 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA NOTIFICA DELLA CONTROVERSIA, L'UTENTE O HIYA PUÒ PROCEDERE ALLA RISOLUZIONE DELLA CONTROVERSIA ATTRAVERSO L'ARBITRATO COME PROCESSO ESCLUSIVO DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE DI CIASCUNA PARTE (AD ECCEZIONE DELLE LIMITATE ECCEZIONI ALL'ARBITRATO DI CUI SOTTO). L'ARBITRATO SIGNIFICA CHE LA CONTROVERSIA SARÀ RISOLTA DA UN ARBITRO NEUTRALE INVECE CHE IN UN TRIBUNALE DA UN GIUDICE O DA UNA GIURIA.

NONOSTANTE QUANTO SOPRA, L'UTENTE E HIYA CONCORDANO CHE (A) QUALSIASI CONTROVERSIA CHE PUÒ ESSERE PORTATA IN TRIBUNALE PER CONTROVERSIE DI MODESTA ENTITÀ PUÒ ESSERE ISTITUITA IN TRIBUNALE PER CONTROVERSIE DI MODESTA ENTITÀ NELLA CONTEA DI RESIDENZA O NELLA CONTEA DEL RE, WASHINGTON, INVECE DI ESSERE RISOLTA TRAMITE ARBITRATO, E (B) ENTRAMBE LE PARTI POSSONO CHIEDERE UN PROVVEDIMENTO INGIUNTIVO IN QUALSIASI TRIBUNALE DELLA GIURISDIZIONE COMPETENTE PER (I) INGIUNGERE LA VIOLAZIONE O LA VIOLAZIONE DI QUALSIASI RESTRIZIONE ALL'USO DEI DATI CONTENUTA NEL PRESENTE ACCORDO, O (II) INGIUNGERE LO SCRAPING, IL WEBCRAWLING O L'ACCESSO NON AUTORIZZATO AI SITI WEB O AI SERVIZI DI UNA DELLE PARTI.

Qualsiasi arbitrato, se richiesto, sarà condotto da JAMS secondo le sue regole e procedure di arbitrato semplificate [link], e queste regole regoleranno il pagamento di tutte le spese di archiviazione, amministrazione e arbitro, ameno che questa Sezione 9 non preveda espressamente altrimenti. Se l'importo di qualsiasi rivendicazione in un arbitrato è pari o inferiore a 10.000 dollari USA, Hiya pagherà tutte le spese di archiviazione, amministrazione e arbitro associate all'arbitrato, a condizione che (i) l'utente faccia una richiesta scritta per tale pagamento delle spese e la presenti alla JAMS con la sua richiesta di arbitrato, e (ii) la richiesta non sia determinata dall'arbitro come frivola. In tal caso, prenderemo accordi per pagare tutte le tasse necessarie direttamente alla JAMS. Se l'importo della richiesta supera i 10.000 dollari USA e l'utente è in grado di dimostrare che i costi dell'arbitrato saranno proibitivi rispetto ai costi di una causa legale, Hiya pagherà la maggior parte delle spese di deposito, amministrazione e arbitrato che l'arbitro riterrà necessarie per evitare che l'arbitrato sia proibitivo rispetto alla causa legale. Se l'arbitro determina che la rivendicazione (o le rivendicazioni) da voi fatte valere nell'arbitrato sono frivole, vi impegnate a rimborsare Hiya per tutte le spese associate all'arbitrato pagate da Hiya per vostro conto, che altrimenti sareste obbligati a pagare secondo le regole di JAMS.

L'arbitrato si terrà nella contea in cui risiedete o in un'altra località concordata. Se il valore del risarcimento richiesto è pari o inferiore a 10.000 dollari USA, ciascuno di noi può scegliere di far condurre l'arbitrato per telefono o sulla base di comunicazioni scritte, la cui elezione sarà vincolante per noi, a discrezione dell'arbitro, per richiedere un'udienza di persona. La partecipazione a qualsiasi udienza di persona può essere effettuata telefonicamente da voi e/o da noi, a meno che l'arbitro non richieda diversamente.

VOI E HIYA RINUNCIATE A TUTTI I DIRITTI DI CONDURRE PROCEDIMENTI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE IN UN'AZIONE COLLETTIVA O CONSOLIDATA. VOI E HIYA CONCORDATE CHE QUALSIASI PROCEDURA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE SARÀ CONDOTTA SOLO SU BASE INDIVIDUALE, CON LA SOLA ECCEZIONE DELLE CAUSE RAPPRESENTATIVE CHE SONO CONSENTITE DALLA LEGGE STATALE E RITENUTE NON DEROGABILI. SE PER QUALSIASI MOTIVO UNA RICHIESTA DI RISARCIMENTO PROCEDE IN TRIBUNALE PIUTTOSTO CHE IN ARBITRATO, CIASCUNO DI NOI RINUNCIA A QUALSIASI DIRITTO A UN PROCESSO CON UNA GIURIA.

Se una qualsiasi clausola all'interno di questa Sezione 9 (diversa dalla clausola di rinuncia alla class action di cui sopra) è ritenuta illegale o inapplicabile, tale clausola sarà separata da questa Sezione 9, e il resto di questa Sezione 9 avrà pieno effetto. Se la clausola di rinuncia alla class action è ritenuta illegale o inapplicabile, l'intera Sezione 9 sarà nulla e inapplicabile e la Controversia sarà decisa dai tribunali dello stato di Washington, King County o dal Tribunale Distrettuale degli Stati Uniti per il Distretto Occidentale di Washington, come previsto di seguito nella Sezione 11.4.

CIASCUNA PARTE ACCETTA CHE, INDIPENDENTEMENTE DA QUALSIASI STATUTO O LEGGE CONTRARIA, QUALSIASI RIVENDICAZIONE O CAUSA DI AZIONE LEGALE DERIVANTE DA O CONNESSA AL PRESENTE CONTRATTO O ALL'UTILIZZO DEI SERVIZI O DEI MATERIALI DA PARTE DELL'UTENTE DEVE ESSERE PRESENTATA ENTRO UN ANNO DAL MOMENTO IN CUI TALE RIVENDICAZIONE O CAUSA DI AZIONE LEGALE È SORTA. QUALSIASI RIVENDICAZIONE NON PRESENTATA ENTRO IL SUDDETTO PERIODO DI UN ANNO SARÀ PER SEMPRE ESCLUSA.

Le disposizioni sulla risoluzione delle controversie di cui alla presente Sezione 9 non si applicano alle controversie legali che riguardano la violazione da parte di Hiya degli obblighi di protezione dei dati ai sensi del GDPR».

«11.1. Link di terze parti

Hiya può, per comodità dei suoi utenti, fare collegamenti a siti Web di terze parti o applicazioni ("**Applicazioni di terze parti**") disponibili su o attraverso i servizi. Inoltre, previa autorizzazione dell'utente, alcuni servizi possono accedere ai vostri conti per i servizi di terze parti. Hiya non fa alcuna dichiarazione, garanzia o garanzia (sic) per quanto riguarda le applicazioni di terze parti. Hiya non è responsabile per: (i) la disponibilità, la funzionalità o l'accuratezza di tali applicazioni di terze parti; (ii) le informazioni, i contenuti, i prodotti o i servizi su o disponibili da essi; o (iii) eventuali danni o perdite causati o presunti tali da o in connessione con l'uso di o affidamento su tali applicazioni di terze parti o le informazioni, contenuti, prodotti o servizi su o disponibili da essi. L'accesso a tali applicazioni di terze parti non implica alcuna approvazione da parte di Hiya. L'utente riconosce la responsabilità esclusiva e si assume tutti i rischi derivanti dall'uso di qualsiasi applicazione di terze parti, così come tutta la responsabilità e il rischio relativi a qualsiasi termine e condizioni o altri accordi che regolano tali applicazioni di terze parti».

«11.3. Revisione dell'accordo

Hiya si riserva il diritto di rivedere il presente Contratto in qualsiasi momento pubblicando un Contratto modificato su questo sito web o rendendo altrimenti disponibile tale Contratto modificato attraverso i Servizi. In caso di modifiche sostanziali al presente Contratto, utilizzeremo la data in calce al presente Contratto per indicare la data dell'ultima revisione. L'Accordo modificato avrà effetto immediatamente dopo la sua pubblicazione su questo sito web o la sua messa a disposizione attraverso i Servizi. L'utilizzo dei Servizi da parte dell'utente a seguito della pubblicazione di tali revisioni costituirà l'accettazione di tali revisioni. La invitiamo a rivedere il presente Contratto ogni volta che utilizza i Servizi per assicurarsi di aver compreso i termini applicabili. Se l'utente non accetta tutti i termini e le condizioni del presente Contratto, è tenuto a cessare immediatamente l'utilizzo dei Servizi e dei Materiali».

«11.5. Assegnazione

L'utente non può cedere o trasferire il presente Contratto (o la sua iscrizione o l'utilizzo dei Servizi) a nessuno senza il nostro consenso. Tuttavia, accettate che Hiya possa cedere il presente Contratto senza il nostro consenso. Non vi sono terzi beneficiari del presente Contratto, salvo quanto qui esplicitamente previsto.

11.6. Lingua; Servizi forniti dagli Stati Uniti

I presenti Termini di servizio sono scritti in inglese (USA), anche se possiamo fornire versioni tradotte a nostra discrezione. In caso di conflitto tra una versione tradotta di questi Termini di servizio e la versione inglese, sarà la versione inglese a controllare.

Hiya gestisce i Servizi dai suoi uffici di Washington, USA, e Hiya non garantisce che i Servizi siano appropriati o disponibili per l'uso in altre località.

11.7. Legge applicabile; Sede; Giurisdizione

LA LEGGE FEDERALE SULL'ARBITRATO, LA LEGGE FEDERALE APPLICABILE E LE LEGGI DELLO STATO DI WASHINGTON, A PRESCINDERE DAI PRINCIPI DI CONFLITTO DI LEGGI, REGOLERANNO IL PRESENTE ACCORDO E QUALSIASI CONTROVERSIA CHE POTREBBE SORGERE TRA HIYA E VOI.

L'UTENTE ACCONSENTE IRREVOCABILMENTE E RINUNCIA A TUTTE LE OBIEZIONI ALLA GIURISDIZIONE E ALLA SEDE PERSONALE NEI TRIBUNALI STATALI E FEDERALI SITUATI NELLA CONTEA DI KINGCOUNTY, WASHINGTON, USA, PER TUTTE LE CONTROVERSIE CHE POSSONO ESSERE PORTATE IN TRIBUNALE AI SENSI DELLA SEZIONE 9. LA SEDE PER QUALSIASI RECLAMO CHE DEVE ESSERE PORTATO IN UN FORO ARBITRALE SARÀ QUELLA INDICATA NELLA SEZIONE 9.

In caso di questioni relative alla protezione dei dati laddove sia applicabile il GDPR, le disposizioni della presente Sezione 11.4 si applicano solo nella misura consentita dal GDPR.

11.8. Relazione con accordi di terze parti

Hiya può operare, individualmente o congiuntamente, con applicazioni o siti web di terze parti che incorporano i Servizi o i Materiali. In aggiunta ai termini e alle condizioni del presente Contratto, l'utilizzo da parte dell'utente di qualsiasi sito web, prodotto o servizio di terzi può essere soggetto a termini e condizioni separate dei terzi che li rendono disponibili, ma tali termini e condizioni di terzi non sostituiscono o comunque si applicano all'utilizzo dei Servizi da parte dell'utente. Vi invitiamo a rivedere le politiche e gli accordi applicabili quando utilizzate qualsiasi prodotto o servizio, compreso questo sito Web».

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

a) L'iter del procedimento

5. Sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del consumo⁴, in data 31 luglio 2023 è stato avviato il procedimento istruttorio CV251 HIYA - Clausole Vessorie nei confronti della società Hiya Inc.

6. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato a HIYA che le clausole di cui agli articoli 1.1, 3.1, 3.2, 3.4, 4, 5, 7.2, 7.3, 7.4, 8.1, 8.2, 8.3, 9, 11.1, 11.3, 11.5, 11.6, 11.7 e 11.8 inserite nei "Termini di servizio

⁴ [Cfr. Verbale di acquisizione degli atti del 20 giugno 2023.]

Hiya per i servizi ai consumatori" – trascritte al punto II del presente provvedimento – in sé o in collegamento tra loro, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), d) g), h), l), m), s), t), u) e/o dell'articolo 35, commi 1 e 2 del Codice del consumo in quanto, oltre a non essere redatte in modo chiaro e comprensibile, sembravano tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. I profili di vessatorietà ipotizzati sembravano permanere anche sulla base della lettura e dell'interpretazione di ciascuna clausola alla luce del contesto complessivo dell'intero contratto per adesione, anche ai sensi di quanto previsto all'articolo 34 del Codice del consumo.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio è stata formulata al professionista, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni, chiedendo anche di fornire l'indicazione di elementi di prova idonei a superare la presunzione di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettere b), d) g), h), l), m), s), t), u) del Codice del consumo.

8. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 1° agosto 2023, ai sensi dell'articolo 23, comma 6, del Regolamento, in data 30 agosto 2023 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) un comunicato e le clausole contrattuali oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento. Alla consultazione hanno partecipato, inviando ciascuna i propri contributi, l'Associazione per la Difesa dei Consumatori (U.di.Con)⁵ e la C.C.I.A.A. di Pistoia-Prato⁶.

9. Il 26 settembre 2023 HIYA ha trasmesso una memoria (prot. 0076689) contenente le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento e una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata con nota del 2 novembre 2023 (prot. 0088567).

10. In data 16 novembre 2023 (prot. 00955465) è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

11. Con comunicazione pervenuta in data il 27 novembre 2023 (prot. 0098822), il professionista ha trasmesso la memoria conclusiva e una versione consolidata e non confidenziale del formulario impegni.

b) I possibili profili di vessatorietà rilevati

12. Nel merito delle singole clausole contrattuali, sono state rilevate le possibili violazioni di seguito riportate:

- la clausola "1.1. Accettazione dei termini" appariva in contrasto con i seguenti articoli del Cdc: (i) 33, comma 2, lettere l), m), in quanto prevedeva che l'utente accettasse di essere vincolato anche dalla *App Privacy Policy* per il solo fatto di utilizzare un servizio collegato al contratto e consentiva al Professionista di pubblicare "linee guida, termini o regole aggiuntive" in relazione alle caratteristiche dei servizi, attribuendogli una illimitata facoltà di modifica senza obbligo di motivazione. Poiché la *App Privacy Policy* e le regole aggiuntive erano considerate come "incorporate" per riferimento nel contratto, la clausola in esame comportava in sostanza l'estensione dell'adesione del consumatore a disposizioni che non aveva avuto la possibilità di conoscere; (ii) 35, comma 1, in quanto non era redatta in modo chiaro e comprensibile, anche alla luce delle sue complessive modalità di presentazione sul sito web <https://it.hiya.com/>, essendo i termini e condizioni aggiuntivi all'Accordo raggiungibili solo da un link posto all'interno della *privacy policy* della APP (<https://it.hiya.com/hiya-data-policy>);

- le clausole "3.1. Concessione di diritti e dichiarazioni relative al contenuto dell'utente" e "3.2. Feedback" sembravano integrare un'infrazione all'articolo 33, comma 1, del Cdc in quanto suscettibili di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, attraverso l'attribuzione al Professionista, con una formula molto ampia e generica: (i) di una licenza globale e assoluta sui contenuti caricati dall'utente; (ii) del diritto incondizionato di HIYA di manipolarli; (iii) della facoltà di trattare in qualunque modo i *feedback*;

- la clausola "3.4. Nessun obbligo di monitoraggio" appariva in violazione dell'articolo 33, comma 2, lett. b) del Cdc in quanto escludeva la responsabilità di HIYA in ordine al contenuto pubblicato/trasmesso attraverso i servizi nonché in ordine alla correttezza e affidabilità delle informazioni fornite, ponendosi così in contraddizione con la natura stessa del servizio offerto da HIYA, concernente l'identificazione e blocco delle chiamate indesiderate, fondato sulle informazioni acquisite dal Professionista;

- la clausola "4. Licenza e risoluzione; Diritti di proprietà Hiya" sembrava essere in contrasto con i seguenti articoli del Cdc: (i) 33, comma 2, lettere d), g), h) nella misura in cui prevedeva esclusivamente in capo al Professionista la facoltà di revocare o risolvere a sua discrezione, in qualsiasi momento, la licenza per l'uso dei servizi concessa agli utenti nonché di interrompere o sospendere i servizi anche senza motivo, attribuendo ad HIYA un'amplissima discrezionalità nell'esecuzione della prestazione; (ii) 35, comma 1, in quanto nel fare riferimento alle "leggi statunitensi e internazionali sulla proprietà intellettuale", all'eventuale obbligo di "pagamento di tasse", a "qualsiasi politica o linea guida applicabile ai Servizi o ai Materiali" e a "qualsiasi obbligo previsto da qualsiasi altro accordo tra voi e noi", non risultava di immediata e agevole comprensione da parte di un consumatore medio;

- le clausole 5.1. e 5.2. contenute nell'articolo "5. Obblighi generali e restrizioni" sembravano costituire una violazione degli articoli 33, comma 2, lett. l) e 35 comma 1 del Cdc, dal momento che prevedevano (i) l'obbligo del consumatore di rispettare tutte le leggi, incluse quelle sul controllo delle esportazioni degli Stati Uniti, applicabili all'uso dei Servizi e

⁵ [Cfr. comunicazione prot. 0077391 del 27 settembre 2023.]

⁶ [Cfr. comunicazione prot. 0077393 del 27 settembre 2023.]

Materiali, nonché (ii) il diritto di HIYA di chiedere un risarcimento a fronte di eventuali violazioni di tali leggi, senza che il consumatore avesse la possibilità di conoscere le norme al rispetto delle quali si obbligava prima della conclusione del contratto. In ogni caso, il riferimento a tutte le leggi (statunitensi) non risultava chiaro e comprensibile da parte di un consumatore medio;

- le clausole "7.2. *Disposizioni speciali applicabili agli utenti al di fuori degli Stati Uniti*", "7.3. *Disposizioni speciali applicabili agli utenti in alcune giurisdizioni*" e "7.4. *Disposizioni speciali applicabili a specifici servizi Hiya*" apparivano in contrasto con i seguenti articoli del Cdc: (i) 33, comma 2, lettere b), l), m) in quanto stabilivano che HIYA non garantiva che i Servizi fossero disponibili per l'uso in una particolare località, prevedendo al contempo l'obbligo del consumatore di rispettare tutte le leggi applicabili, ivi incluse quelle locali, nonché le ulteriori disposizioni speciali applicabili in alcune giurisdizioni e/o eventuali "termini e condizioni diverse o aggiuntive" concernenti specifici servizi HIYA, senza tuttavia indicarli e limitandosi a prevedere una mera informativa; (ii) 35, comma 1, in quanto redatte in modo non chiaro e comprensibile, atteso il vago riferimento a tutte le leggi applicabili, delle quali il consumatore non era conoscenza;

- le clausole "8.1. *Esclusione della garanzia*", "8.2. *Limitazione di responsabilità*" e "8.3. *Obblighi di indennizzo*" sembravano integrare un'infrazione all'articolo 33, comma 2, lett. b) del Cdc in quanto HIYA: (i) non riconosceva alcuna garanzia sui servizi offerti - definiti "così come sono" e "come disponibili" - escludendo la propria responsabilità e quella dei suoi fornitori circa lo svolgimento e la qualità dei servizi nonché per qualsiasi danno al sistema informatico dell'utente o perdita di dati connessa all'uso dei servizi; (ii) escludeva/limitava in modo indeterminato anche la responsabilità dei suoi *Provider* per danni di qualunque tipo, anche "se i fornitori sono informati della possibilità di tali danni" e anche ove eventualmente ascrivibili alla sfera della Società e/o derivanti dall'esecuzione del contratto. La clausola 8.2 appariva anche in contrasto con l'articolo 35, comma 1, del Cdc in quanto utilizzava una formulazione ambigua e contraddittoria, atteso che dopo aver escluso la responsabilità dei *provider* stabiliva un limite risarcitorio, peraltro arbitrario; la clausola 8.3 sembrava infine violare anche l'articolo 33, comma 2, lett. t) del Cdc, in quanto obbligava i consumatori a tenere indenni i fornitori di HIYA dalle conseguenze patrimoniali negative derivanti dall'uso dei servizi/materiali, potendo per tale via limitare la facoltà degli utenti di opporre eccezioni e la loro libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;

- la clausola "9. *Risoluzione delle controversie; rinuncia all'azione collettiva; limitazione del tempo per presentare reclami*" sembrava porsi in contrasto con i seguenti articoli del Cdc: (i) 33, comma 1, essendo suscettibile di creare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, nella misura in cui avrebbe potuto rendere più difficoltosa l'azionabilità dei diritti derivanti dal contratto per il consumatore italiano, che non ha presumibilmente conoscenza delle leggi dello Stato di Washington; (ii) 33, comma 2, lettere b), l), t), u) in quanto stabiliva, per qualsiasi controversia o contenzioso relativo al contratto o all'uso del servizio, l'obbligo di negoziare in buona fede per almeno 30 giorni e, in caso di mancata risoluzione della controversia, la possibilità di ricorrere all'arbitrato condotto da JAMS secondo le sue regole e procedure, non note al consumatore medio; era inoltre prevista la rinuncia del consumatore all'azione collettiva e, nell'ipotesi in cui tale clausola fosse nulla e inapplicabile, che la controversia "sarà decisa dai tribunali dello Stato di Washington"; era infine indicato un termine decadenziale di 1 anno entro il quale il consumatore doveva presentare "qualsiasi rivendicazione o causa di azione legale" connessa al contratto con HIYA; (iii) 35, comma 1, in ragione della formulazione ambigua e di difficile comprensione;

- la clausola "11.1. *Link di terze parti*" appariva costituire una violazione dei seguenti articoli del Cdc: (i) 33, comma 2, lett. b) in quanto, da un lato, escludeva la responsabilità di HIYA, sotto il profilo della qualità dei servizi nonché dei danni e perdite, con riferimento ai collegamenti, dalla stessa Società effettuati, a siti web di terze parti o applicazioni, che potrebbero anche ottenere l'accesso ai conti dell'utente; dall'altro lato, stabiliva l'esclusiva responsabilità dell'utente per l'uso di qualsiasi applicazione di terze parti nonché per qualsiasi condizione o accordo che regoli tali applicazioni di terze parti, di cui tuttavia il consumatore non è a conoscenza; (ii) 35, comma 1, poiché redatta in modo ambiguo, non risultando di immediata e agevole comprensione da parte di un consumatore medio;

- la clausola "11.3. *Revisione dell'accordo*" sembrava integrare un'infrazione all'articolo 33, comma 2, lettere l), m) del Cdc nella misura in cui contemplava, con una formulazione assai ampia, il diritto di HIYA di rivedere il contratto in qualsiasi momento, prevedendo che l'accordo modificato avesse effetto "immediatamente dopo la sua pubblicazione su questo sito web o la sua messa a disposizione attraverso i Servizi" e che l'utilizzo dei servizi da parte dell'utente a seguito della pubblicazione delle revisioni costituisse accettazione delle modifiche;

- la clausola "11.5. *Assegnazione*" appariva violare i seguenti articoli del Cdc: (i) 33, comma 1, in quanto suscettibile di determinare un significativo squilibrio a carico del consumatore dei diritti e obblighi contrattuali; (ii) 33, comma 2, lettere g), s), t) nella misura in cui riservava a HIYA la facoltà di cedere il contratto senza il consenso degli utenti, riconoscendo al solo Professionista la facoltà di recedere e sancendo, al contempo, a carico dei consumatori limitazioni al diritto di opporre eccezioni nonché restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;

- la clausola "11.6. *Lingua; Servizi forniti dagli Stati Uniti*" sembrava porsi in contrasto con gli articoli 33, comma 2, lettere b), l) e 35, commi 1 e 2, del Cdc in quanto, da un lato, ribadiva l'esclusione della garanzia circa il fatto che "i Servizi siano appropriati o disponibili per l'uso in altre località" diverse da Washington (USA), dove hanno sede gli uffici di HIYA, e dall'altro lato obbligava il consumatore italiano ad aderire alle condizioni contrattuali in lingua inglese, le quali erano le uniche applicabili in caso di conflitto con la versione tradotta in italiano; alla traduzione in italiano era

attribuito solo valore informativo e non giuridico, potendo comportare che al consumatore italiano finisse per essere applicata la versione più sfavorevole;

- la clausola "11.7. *Legge applicabile; Sede; Giurisdizione*" appariva integrare una violazione degli articoli 33, commi 1 e 2 lettere l), t), u) nonché 35, comma 1, del Cdc in quanto, attraverso una formulazione ambigua e di difficile comprensione, prevedeva l'applicabilità al contratto e a qualsiasi controversia con HIYA della "*legge federale sull'arbitrato, la legge federale applicabile e le leggi dello Stato di Washington*" e stabiliva come sede del foro competente la Contea di King County nel medesimo Stato di Washington, potendo per tale via creare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto e ostacolare l'azionabilità dei diritti derivanti dal contratto per il consumatore italiano, che non aveva presumibilmente conoscenza delle leggi dello Stato di Washington;

- la clausola "11.8. *Relazione con accordi di terze parti*" sembrava porsi in contrasto con il disposto dell'articolo 35, comma 1, del Cdc in quanto utilizzava una formulazione ambigua e di difficile comprensione da parte di un consumatore medio.

c) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità

13. Nell'ambito della consultazione di cui all'articolo 37-*bis*, comma 1, del Codice del consumo, sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it), sono pervenuti, con comunicazioni del 27 settembre 2023, i contributi dell'Associazione per la Difesa dei Consumatori (U.di.Con) e della C.C.I.A.A. di Pistoia-Prato, che hanno rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto del procedimento.

14. In particolare, U.Di.Con APS⁷ – Associazione per la Difesa dei Consumatori, ha formulato alcune osservazioni circa la pretesa vessatorietà - a norma dell'articolo 33, commi 1 e 2, del Cdc - di alcune clausole dei *Termini di Servizio* che si porrebbero a favore del professionista, garantendogli ogni più ampio margine di azione, e limiterebbero i diritti negoziali del consumatore, determinando a carico di quest'ultimo un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. In particolare, l'Associazione ha illustrato gli specifici profili di vessatorietà rilevati in relazione alle seguenti clausole: 1.1 *Accettazione dei termini*, 3.4. *Nessun obbligo di monitoraggio*, 7.3. *Disposizioni speciali applicabili agli utenti in alcune giurisdizioni*, 7.4. *Disposizioni speciali applicabili a specifici servizi Hiya*, 8.1. *Esclusione della garanzia*, 8.2. *Limitazione di responsabilità*, 8.3. *Obblighi di indennizzo*, 9. *Risoluzione delle controversie; rinuncia all'azione collettiva; limitazione del tempo per presentare reclami* e 11.7. *Legge applicabile; Sede; Giurisdizione*.

15. La CCIAA Pistoia-Prato⁸ ha rilevato la vessatorietà - ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, e 35, commi 1 e 2, del Cdc - delle clausole: i) in applicazione delle quali il servizio sarebbe fornito senza alcuna garanzia e senza che HIYA assuma alcuna responsabilità contrattuale, salvo rimandi a generiche ed eventuali esclusioni (articolo 8.1 e ss.); ii) che attribuiscono ad HIYA una discrezionalità pressoché totale in fase di esecuzione e cessazione del contratto con un significativo squilibrio giuridico delle posizioni contrattuali a danno del consumatore (articolo 4 e ss.); iii) che disciplinano la risoluzione delle controversie, la rinuncia all'azione collettiva e la limitazione del tempo per presentare reclami (articolo 9 e ss.); iv) che prevedono l'efficacia di eventuali modifiche contrattuali immediatamente dopo la loro pubblicazione sul sito *web*, senza che sia prevista alcuna preventiva informativa diretta per i clienti (articolo 11.3); v) secondo le quali "*In caso di conflitto tra una versione tradotta di questi Termini di servizio e la versione inglese, sarà la versione inglese a controllare*" (articolo 11.6), tenuto anche conto del fatto che i *Termini di servizio* tradotti dall'inglese "*a discrezione di Hiya*" (verosimilmente con sistemi di traduzione automatica) comportano la difficile comprensione di parti del testo, contribuendo quindi a minare ulteriormente garanzie e tutele dell'utente finale.

d) Gli elementi acquisiti: le informazioni prodotte da HIYA

16. Nella memoria protocollata in data 26 settembre 2023, il Professionista ha dichiarato che HIYA è nata negli Stati Uniti ed è presente sul mercato dal 2016, operando in tutto il mondo con un modello di *business* incentrato sulla fornitura di servizi di blocco dello *spam* per cellulari, finalizzati a rilevare le chiamate indesiderate.

17. Sulla base delle informazioni prodotte da HIYA, la Società fornisce principalmente servizi destinati alle imprese, in particolare ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica (*carrier*)⁹, e offre anche un'applicazione (App Hiya) destinata ai consumatori, capace di identificare e bloccare le chiamate indesiderate, che può essere scaricata da tutto il mondo tramite *Google Play Store* e *App Store* ed è regolata dagli stessi *Termini di Servizi* oggetto del presente provvedimento¹⁰. La versione tradotta in italiano dei *Termini di Servizio* sarebbe stata resa disponibile sul sito di HIYA all'inizio dell'anno 2021¹¹.

18. A detta di HIYA, il mercato italiano rappresenterebbe ancora una minima parte dell'ambito di attività della Società, sia in termini di numero di utenti che di fatturato realizzato, in quanto il Professionista non avrebbe al momento registrato una penetrazione significativa presso gli operatori *business* a livello nazionale mentre il totale dei

⁷ [Cfr. comunicazione prot. 0077391 del 27 settembre 2023.]

⁸ [Cfr. comunicazione prot. 0077393 del 27 settembre 2023.]

⁹ [In particolare, i prodotti Hiya Protect e Hiya Connect, destinati agli operatori telefonici, costituirebbero il business principale di Hiya sia in termini di clienti che di volume di affari.]

¹⁰ [In aggiunta alla versione base gratuita della APP HIYA, che costituirebbe il servizio più diffuso tra gli utenti, la Società offre anche una versione Premium, che integra alcune funzionalità aggiuntive ed è venduta al prezzo di € 4,49 al mese o € 27,49 all'anno.]

¹¹ [Cfr. allegati 15 e 16 alla memoria del 26 settembre 2023, prot. 0076689.]

consumatori attivi in Italia attraverso l'App Hiya rappresenterebbe una esigua percentuale del totale degli utenti serviti in tutto il mondo, con una quota ridotta di utenti paganti¹².

19. Il Professionista ha in ogni caso evidenziato di aver istituito sul Sito *web* un apposito sistema di segnalazione che consente agli utenti di inserire le proprie richieste e *feedback*¹³, nonché di aver messo a disposizione un indirizzo *email* dedicato a cui inviare tali richieste (*support@hiya.com*). La Società non avrebbe ricevuto alcuna richiesta o reclamo da parte di utenti residenti in Italia né, in generale, avrebbe mai respinto richieste o reclami (o non riscontrato) sulla base dei propri *Termini di Servizio*.

20. Infine, il Professionista ha illustrato gli obiettivi e le motivazioni sottese alla previsione delle clausole oggetto di contestazione nell'ambito dell'istruttoria. Tali elementi risultano tuttavia superati dalla circostanza che HIYA, come sottolineato nella memoria pervenuta il 26 settembre 2023, si è immediatamente attivata, a seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 31 luglio 2023, per eliminare le criticità relative alla versione tradotta in italiano dei propri *Termini di Servizio*¹⁴, intraprendendo una revisione generale della disciplina contrattuale, che sarà puntualmente illustrata nella successiva sezione relativa agli "impegni".

e) Gli impegni del professionista

21. Con nota pervenuta in data 26 settembre 2023 e successivamente integrata con comunicazione protocollata il 2 e 27 novembre 2023, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

22. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva, trasmessa il 27 novembre 2023 (prot. 0098822), sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono la modifica (i) delle modalità di presentazione della disciplina contrattuale in esame e (ii) del contenuto dei *Termini di Servizio*.

23. Secondo il Professionista, le modifiche prospettate sarebbero idonee a rimuovere i profili di illegittimità contestati nella comunicazione di avvio del procedimento e, essendo già state attuate, avrebbero reso le clausole contrattuali dei *Termini di servizio* chiare e comprensibili per il consumatore.

e.1) Modifica delle modalità di presentazione dei Termini di Servizio

24. Con particolare riguardo alle modalità di presentazione delle disposizioni contrattuali che disciplinano l'utilizzo della App Hiya, il Professionista ha inserito all'interno della *home page* del proprio sito *web* <https://it.hiya.com/> il link che consente di visualizzare direttamente i *Termini di Servizio*, allo scopo di garantire agli utenti un agevole e immediato accesso alle disposizioni contrattuali¹⁵. Analogamente, la Società ha pubblicato la nuova versione dei *Termini di Servizio* anche all'interno dell'App di HIYA disponibile per *smartphone*¹⁶.

e.2) Modifica delle clausole contrattuali contestate

25. Per quanto concerne il contenuto dei *Termini di Servizio*, HIYA ha confermato, con comunicazione pervenuta il 2 novembre 2023 (prot. 0088567), di aver già implementato le modifiche delle clausole contrattuali prospettate nel formulario degli impegni depositato in data 26 settembre 2023¹⁷.

26. Con particolare riferimento alle modifiche implementate, il Professionista in primo luogo ha eliminato dai *Termini di servizio* destinati ai consumatori le seguenti previsioni contrattuali, oggetto di specifica contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento: "3.4. *Nessun obbligo di monitoraggio*"; la parte (finale) oggetto di contestazione della clausola "5.2 *Obblighi generali e restrizioni*"; "7.3 *Disposizioni speciali applicabili agli utenti in alcune giurisdizioni*"; "8.1. *Esclusione della garanzia*"; "8.3. *Obblighi di indennizzo*"; "11.1. *Link di terze parti*"; "11.6. *Lingua; Servizi forniti dagli Stati Uniti*"; "11.7. *Legge applicabile; Sede; Giurisdizione*" e infine "11.8. *Relazione con accordi di terze parti*".

27. Inoltre, HIYA ha proceduto a riformulare le restanti clausole contrattuali oggetto di istruttoria, che si riportano di seguito nella nuova versione:

"1. Accettazione dei termini

Utilizzando i Servizi accetti integralmente i termini del presente Accordo. Ti invitiamo a prendere visione della nostra [App privacy policy](#) per comprendere come raccogliamo e trattiamo i tuoi dati personali tramite i Servizi, nel rispetto della vigente normativa.

"3.1 Concessione di diritti e dichiarazioni relative ai contenuti dell'Utente

¹² [Si tratta degli utenti che hanno sottoscritto la versione premium al costo di meno di € 5 al mese.]

¹³ [<https://work.hiya.com/contact-us.>]

¹⁴ [A detta del Professionista, la poca chiarezza delle clausole contrattuali era meramente dovuta all'utilizzo da parte di HIYA di un traduttore semi-automatico per la traduzione dall'inglese all'italiano dei Termini di servizio.]

¹⁵ [Cfr. docc. 19 e 20 allegati alla comunicazione del 2 novembre 2023, prot. 0088567.]

¹⁶ [Cfr. doc. 21 allegato alla comunicazione del 2 novembre 2023, prot. 0088567.]

¹⁷ [Cfr. i nuovi "Termini di servizio Hiya per i servizi ai consumatori (per utenti residenti in Italia) Ultima modifica: 27 ottobre 2023", disponibili alla pagina web <https://it.hiya.com/terms-of-service.>]

Nel corso dell'utilizzo dei Servizi, l'Utente può caricare, pubblicare, trasmettere o mettere a nostra disposizione in altro modo determinate informazioni, dati, materiali o altri contenuti, comprese le informazioni che lo riguardano ("**Contenuti dell'Utente**"). Tutti i Contenuti dell'Utente saranno trattati in conformità con la nostra [App Privacy Policy](#).

Non siamo proprietari dei Contenuti dell'Utente. Se siete i titolari dei diritti di proprietà intellettuale relativi al contenuto da voi caricato su Hiya, nessuna disposizione di cui al presente Accordo potrà incidere su tale titolarità. Per consentire la fruizione di Hiya, 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 dell'Utente, concedete a Hiya 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 coinvolti nella fornitura dei Servizi), sub-licenziabile (ci riserviamo la facoltà di concedere in licenza i contenuti da voi caricati ad altri soggetti prestatori di servizi che ci aiutano a gestire, sviluppare e amministrare Hiya), e universale (il che significa che la licenza potrà trovare applicazione in qualsiasi territorio) ad utilizzare, riprodurre, modificare, estrarre, tradurre, rimuovere, eseguire, visualizzare, comunicare, distribuire, rendere disponibili, memorizzare e archiviare tali Contenuti dell'Utente, a seconda delle impostazioni del vostro account e nei limiti previsti dalla App Privacy Policy, al fine di gestire, sviluppare e fornire i Servizi.

La licenza concessa in relazione ai Contenuti dell'Utente si estende anche alle altre società nostre affiliate o che ci forniscono i servizi necessari per rendere Hiya accessibile agli utenti.

Le licenze concesse a Hiya terminano nel momento in cui chiuderete il vostro account o qualora il contenuto caricato sia stato rimosso da voi o da Hiya in conformità al presente Accordo. Tuttavia, in considerazione della natura dell'attività di Hiya 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 fossimo soggetti, ai sensi di legge, all'obbligo di conservare o elaborare il contenuto caricato. [...]

L'Utente accetta inoltre che Hiya possa raccogliere e utilizzare informazioni tecniche come il suo indirizzo IP, l'ID del dispositivo e altre informazioni, inclusi, ma non limitati a, dati tecnici sul suo dispositivo e software di sistema e periferiche, per facilitare la fornitura di aggiornamenti del software, supporto al prodotto e altri servizi relativi ai Servizi, nei limiti indicati nella [App Privacy Policy](#). [...]

3.2 Feedback

Apprezziamo ricevere commenti, idee, suggerimenti, feedback o simili in merito ai Servizi o qualsiasi altro prodotto o servizio di Hiya (collettivamente, "**Feedback**"). Potremmo usare tali Feedback allo scopo di gestire, sviluppare, migliorare, fornire i Servizi senza limiti o obblighi di remunerazione verso l'Utente e senza obbligo di mantenerli riservati".

"4. Diritti di proprietà di Hiya"¹⁸

Se non diversamente indicato, i Servizi, e tutti i contenuti e altri materiali disponibili su o attraverso i Servizi, compresi, senza limitazione, i dati Hiya, ma esclusi i Contenuti dell'Utente (collettivamente, i "**Materiali**"), sono di proprietà di Hiya o dei suoi affiliati o licenziatari. Fermo il rispetto da parte dell'Utente dei termini e delle condizioni del presente Accordo, concediamo all'Utente una licenza personale, non esclusiva e limitata per uso personale e non commerciale per: (i) accedere e utilizzare i Servizi, (ii) far visualizzare i Materiali da un singolo computer o dispositivo mobile, e (iii) utilizzare i Materiali, esclusivamente come consentito dal presente Accordo (la "**Licenza**"). La Licenza non include una licenza all'Utente di utilizzare il nome di Hiya o marchi commerciali per qualsiasi scopo. Tutti i diritti e le licenze non espressamente concessi all'Utente nel presente Accordo rimangono in capo a Hiya".

"5. Obblighi generali e restrizioni"¹⁹

5.1. L'Utente accetta di rispettare tutte le previsioni contenute nel presente Accordo".

"7.2. Disponibilità dei Servizi"²⁰

Il nostro obiettivo è rendere i Servizi disponibili a tutti, ma il loro uso non è consentito agli utenti non autorizzati dalla legge applicabile a ricevere nostri Servizi.

7.3. Disposizioni speciali applicabili a specifici Servizi Hiya²¹

Il presente Accordo regola l'utilizzo dei Servizi da parte dell'Utente. Eventuali condizioni e informative aggiuntive si applicheranno nel caso in cui l'Utente desideri accedere a ulteriori funzionalità".

"8. Limitazione di responsabilità"²²

¹⁸ [Tale clausola sostituisce la precedente disposizione "4. Licenza e risoluzione; Diritti di proprietà Hiya".]

¹⁹ [Si rammenta che nel successivo comma 5.2 è stata eliminata la parte finale oggetto di contestazione.]

²⁰ [Tale clausola sostituisce la precedente disposizione "7.2 Disposizioni speciali applicabili agli utenti al di fuori degli Stati Uniti".]

²¹ [Tale clausola sostituisce la precedente disposizione "7.4 Disposizioni speciali applicabili a specifici servizi Hiya" ma ha acquisito una diversa numerazione poiché è stata eliminata la vecchia clausola "7.3 Disposizioni speciali applicabili agli utenti in alcune giurisdizioni".]

²² [Si evidenzia che tale nuova clausola sostituisce l'intero vecchio articolo 8 ("Disclaimer; limitazione di responsabilità; indennizzo"), che originariamente comprendeva tre clausole ("8.1. Esclusione della garanzia", "8.2. Limitazione di responsabilità" e "8.3. Obblighi di indennizzo").]

Nessun elemento del presente Accordo è finalizzato a escludere o limitare la nostra responsabilità in caso di morte, lesioni personali o dichiarazioni false fraudolente causate da colpa o di pregiudizio nei confronti dei diritti legali dell'Utente.

Agiremo secondo diligenza professionale nel fornire all'Utente i nostri Servizi e nel garantire un ambiente protetto, sicuro e privo di errori. A condizione che abbia agito secondo diligenza professionale, Hiya non accetta alcuna responsabilità in relazione a perdite che non siano cagionate da una propria violazione del presente Accordo o altrimenti riconducibili alle proprie azioni, a perdite non ragionevolmente prevedibili dall'Utente e da Hiya al momento dell'accettazione del presente Accordo ed in relazione ad eventi estranei al ragionevole controllo di Hiya".

"9. Risoluzione delle controversie; Giurisdizione e legge applicabile"²³

Nel caso in cui dovesse insorgere una controversia, l'Utente è invitato a contattarci attraverso l'indirizzo support@hiya.com per risolvere direttamente i problemi. Ci adopereremo affinché la controversia possa essere risolta in via amichevole.

In caso di reclami o controversie relative all'uso dei Servizi da parte dell'Utente in qualità di consumatore, l'Utente e Hiya accettano di risolvere le controversie e rispettivi reclami individuali dinanzi a un tribunale competente del Paese di residenza principale dell'Utente che abbia giurisdizione in merito. In questo caso, si applicano le leggi del Paese in questione, indipendentemente dalle disposizioni in materia di conflitto di leggi".

"11.2. Revisione dell'Accordo"²⁴

Ci riserviamo la facoltà di apportare, di tanto in tanto, delle modifiche al presente Accordo, per riflettere circostanze quali cambiamenti nelle nostre offerte di servizi, cambiamenti nella nostra attività o mutamenti del contesto economico. Le stesse saranno produttive di effetti unicamente per il futuro.

In tal caso, 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. Nel caso in cui non doveste concordare con le modifiche apportate al presente Accordo, dovrete cessare ogni utilizzo di Servizi".

"11.4. Cessione"²⁵

Il presente Accordo, così come tutti i diritti e le autorizzazioni ivi concessi, non potranno essere da voi trasferiti o ceduti, ma potranno essere ceduti da Hiya senza alcuna restrizione. In tal caso, ciò non pregiudicherà i vostri diritti come consumatori. Inoltre, nel caso in cui non doveste essere soddisfatti, avrete sempre il diritto di risolvere il presente Accordo in qualsiasi momento".

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

28. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di vessatorietà delle clausole contrattuali dei *Termini di servizio Hiya per i consumatori* contestati nella comunicazione di avvio del 31 luglio 2023. In particolare, si ritiene che le modifiche proposte e già tempestivamente attuate relativamente alle condizioni contrattuali di fruizione della App HIYA da parte dei consumatori costituiscano misure adeguate a superare i profili di ipotizzato contrasto con l'articolo 33, commi 1 e 2, lettere b), d) g), h), l), m), s), t), u) e/o gli articoli 34 e 35, commi 1 e 2 del Codice del consumo.

29. Vale innanzitutto evidenziare come attraverso la celere implementazione degli impegni in esame HIYA abbia realizzato una significativa revisione della propria disciplina contrattuale (*Termini di servizio*) in largo anticipo rispetto alle tempistiche di conclusione del presente procedimento, introducendo maggiore trasparenza e comprensibilità anche in relazione a clausole ulteriori rispetto a quelle contestate dall'Autorità. La rapidità di realizzazione delle modifiche contrattuali risulta pienamente in linea con gli obiettivi di economicità ed efficacia dell'azione amministrativa, consentendo anche un anticipato e immediato riscontro circa l'effettiva ottemperanza del Professionista e rendendo così superfluo lo svolgimento dell'ulteriore attività di monitoraggio a valle del provvedimento di conclusione del procedimento.

30. Nel merito delle modifiche apportate, rileva positivamente, in via generale, la nuova modalità di presentazione della disciplina contrattuale relativa all'utilizzo della App HIYA, che risulta pubblicata all'interno dell'app disponibile per *smartphone*, nonché raggiungibile direttamente dalla *home page* del Sito del Professionista, attraverso un apposito *link* ai *Termini di Servizio*. Tali nuove modalità di pubblicazione delle clausole contrattuali sono atte a garantire agli utenti un facile accesso alle disposizioni che disciplinano l'utilizzo dell'app Hiya, in linea con il canone di chiarezza di cui all'articolo 35, comma 1, del Codice del consumo.

31. Con specifico riferimento alle modifiche del contenuto delle singole clausole dei *Termini di servizio* oggetto di contestazione, trascritte al punto II del presente provvedimento, si deve evidenziare anzitutto come il nuovo testo

²³ [Tale clausola sostituisce la precedente ampia disposizione "9. Risoluzione delle controversie; rinuncia all'azione collettiva; limitazione del tempo per presentare reclami".]

²⁴ [Tale clausola sostituisce la precedente disposizione "11.3 Revisione dell'accordo" ma ha acquisito una diversa numerazione poiché è stata eliminata la vecchia clausola "11.1 Link di terze parti".]

²⁵ [Tale clausola sostituisce la precedente disposizione "11.5 Assegnazione" ma ha acquisito una diversa numerazione poiché è stata eliminata la vecchia clausola "11.1 Link di terze parti".]

contrattuale risulti più chiaro e sintetico rispetto a quello oggetto della comunicazione di avvio e come le varie disposizioni siano attualmente connotate da una numerazione progressiva di agevole comprensione.

32. Al riguardo, si sottolinea in primo luogo come l'avvenuta eliminazione dai *Termini di Servizio* di numerose clausole contrattuali oggetto di contestazione - nello specifico gli articoli "3.4. *Nessun obbligo di monitoraggio*", "5.2 *Obblighi generali e restrizioni*" (parte finale contestata), "7.3 *Disposizioni speciali applicabili agli utenti in alcune giurisdizioni*", "8.1. *Esclusione della garanzia*"; "8.3. *Obblighi di indennizzo*", "11.1. *Link di terze parti*", "11.6. *Lingua; Servizi forniti dagli Stati Uniti*", "11.7. *Legge applicabile; Sede; Giurisdizione*" e "11.8. *Relazione con accordi di terze parti*" - costituisca una misura pienamente idonea a rimuovere i profili di vessatorietà ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere b), l), t), u), 34 e 35, commi 1 e 2, del Codice del consumo, enucleati nella comunicazione di avvio del procedimento e puntualmente illustrati nella parte III, lettera b) del presente provvedimento.

33. Per quanto concerne le restanti clausole contrattuali, la nuova formulazione risultante a seguito delle modifiche prontamente introdotte dal Professionista è priva degli elementi di vessatorietà ipotizzati in sede di avvio, risultando pertanto coerente con la disciplina dettata dal Codice del consumo. Nello specifico, si svolgono le seguenti considerazioni relativamente a ciascuna clausola modificata:

- "**1. Accettazione dei termini**": la nuova clausola si limita a prevedere che il consumatore, utilizzando i servizi HIYA, accetta i termini dell'Accordo nonché invita l'utente a prendere visione della *App privacy policy* per comprendere le modalità di raccolta e trattamento dei dati personali. Sono stati dunque rimossi gli ipotizzati profili di violazione dell'articolo 33, comma 2, lettere l), m) del Cdc, in quanto è stata eliminata la previsione secondo cui (i) l'utente accettava di essere vincolato anche dalla *App Privacy Policy* per il solo fatto di utilizzare un servizio collegato al contratto, e (ii) HIYA poteva pubblicare "*linee guida, termini o regole aggiuntive*" in relazione alle caratteristiche dei servizi, in forza di una illimitata facoltà di modifica dell'accordo senza obbligo di motivazione e con conseguente estensione dell'adesione del consumatore a disposizioni che non aveva la possibilità di conoscere;

- "**3.1. Concessione di diritti e dichiarazioni relative al contenuto dell'utente**" e "**3.2. Feedback**": le nuove clausole non sono suscettibili di determinare un significativo squilibrio a carico del consumatore dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, risultando quindi conformi all'articolo 33, comma 1, del Cdc, in quanto prevedono l'attribuzione in capo ad HIYA di una licenza di utilizzo dei contenuti dell'utente non esclusiva, libera da *royalty*, trasferibile, sub-licenziabile e universale, ma non "*perpetua e irrevocabile*"; inoltre, sono fatti salvi gli eventuali diritti di proprietà intellettuale degli utenti sui contenuti caricati e sono invece stati rimossi i diritti incondizionati del Professionista di (i) "*rimformattare, estrarre o tradurre qualsiasi Contenuto Utente*" nonché (ii) "*modificare o rifiutare di inviare o pubblicare qualsiasi Contenuto dell'Utente, in tutto o in parte, o rimuovere qualsiasi Contenuto dell'Utente, in tutto o in parte, a nostra esclusiva discrezione*". In particolare, la licenza concessa ad HIYA sui contenuti dell'utente risulta delimitata in ragione dello scopo connesso al modello di *business* di HIYA, essendo prevista "*al fine di gestire, sviluppare e fornire i Servizi*", a seconda delle impostazioni dell'account e nei limiti previsti dalla *Privacy Policy*. Coerentemente con tale previsione, la licenza termina nel momento in cui l'utente chiude l'account o rimuove il contenuto. Anche la gestione dei *feedback* degli utenti da parte di HIYA è disciplinata in modo coerente con le finalità della licenza, atteso che la Società potrà usare tali *feedback* allo scopo di sviluppare, migliorare e fornire i propri servizi;

- "**4. Diritti di proprietà di HIYA**": la nuova clausola, al fine di adeguarsi al dettato dell'articolo 33, comma 2, lettere d), g), h) del Cdc, ha ridimensionato l'ampissima discrezionalità originariamente riservata ad HIYA nell'esecuzione della prestazione, non contemplando più la facoltà del Professionista (i) di revocare o risolvere a sua discrezione la licenza per l'uso dei servizi concessa agli utenti e (ii) di interrompere o sospendere i servizi anche senza motivo. Inoltre, in linea con il canone di chiarezza di cui all'articolo 35, comma 1, del Cdc è stato rimosso il riferimento, ambiguo e di difficile comprensione, alle "*leggi statunitensi e internazionali sulla proprietà intellettuale*", all'eventuale obbligo di "*pagamento di tasse*", a "*qualsiasi politica o linea guida applicabile ai Servizi o ai Materiali*" e a "*qualsiasi obbligo previsto da qualsiasi altro accordo tra voi e noi*";

- "**5. Obblighi generali e restrizioni**": le nuove clausole 5.1 e 5.2 si pongono in linea con le disposizioni di cui agli articoli 33, comma 2, lett. l) e 35, comma 1, del Cdc in quanto sono stati eliminati (i) l'obbligo del consumatore di rispettare tutte le leggi applicabili all'uso dei Servizi, incluse quelle sul controllo delle esportazioni degli Stati Uniti, e (ii) il diritto di HIYA di chiedere un risarcimento a fronte di eventuali violazioni di tali (imprecisate) leggi, al cui rispetto il consumatore si obbligava senza aver avuto la possibilità di conoscerle prima della conclusione del contratto;

- "**7.2. Disponibilità dei Servizi**" e "**7.3 Disposizioni speciali applicabili a specifici servizi Hiya**": le nuove clausole risultano coerenti con le previsioni contenute negli articoli 33, comma 2, lettere b), l), m) e 35, comma 1, del Cdc, dal momento che hanno rimosso (i) l'esclusione della garanzia di HIYA circa la disponibilità dei servizi in una particolare località, (ii) l'obbligo dei consumatori di rispettare "*tutte le leggi applicabili*", ivi incluse quelle locali, delle quali il consumatore non era a conoscenza nonché (iii) l'applicazione automatica e inconsapevole di eventuali "*termini e condizioni diverse o aggiuntive*" relative ad alcuni servizi;

- "**8. Limitazione di responsabilità**": questa clausola, che ha sostituito il precedente omonimo articolo 8.2. (mentre gli altri articoli 8.1. e 8.3. sono stati - come sopra detto - eliminati), stabilisce in primo luogo l'impegno di HIYA ad agire secondo "*diligenza professionale*" nel fornire all'utente i servizi e nel garantire un ambiente sicuro, protetto e privo di errori, in linea con il canone di diligenza professionale di cui all'articolo 20, comma 2, del Cdc. Inoltre, la nuova formulazione circa l'esenzione di responsabilità di HIYA risulta redatta in modo chiaro e coerente con la disciplina del

Codice del consumo - in particolare gli articoli 33, comma 2, lett. b), 34 e 35, comma 1 - nella misura in cui, da un lato, ha eliminato l'ampia e generica esclusione di responsabilità dei *provider* per danni di qualunque tipo nonché il contraddittorio limite risarcitorio indicato, e, dall'altro lato, ha previsto che l'esclusione di responsabilità di HIYA operi solo "a condizione che abbia agito secondo diligenza professionale" ed esclusivamente in relazione a "perdite" che (i) non siano cagionate da una sua violazione dell'Accordo o altrimenti riconducibili alle proprie azioni; (ii) non siano ragionevolmente prevedibili dall'utente e da HIYA al momento dell'accettazione dell'Accordo; (iii) derivino da eventi estranei al ragionevole controllo di HIYA. In merito alla responsabilità del Professionista, deve sottolinearsi come attraverso l'eliminazione delle vecchie clausole "8.1. Esclusione della garanzia" e "8.3 Obblighi di indennizzo", HIYA abbia profondamente rivisitato l'intera disciplina, rimuovendo anche i residui profili di possibile vessatorietà connessi alle altre limitazioni/esclusioni di (a) garanzia sui servizi offerti e (b) responsabilità, anche dei *fornitori*, circa lo svolgimento e qualità dei servizi nonché per danni al sistema informatico dell'utente o perdite di dati;

- "**9. Risoluzione delle controversie; Giurisdizione e legge applicabile**": la clausola è stata riformulata in linea con le norme di cui agli articoli 33, comma 1 e comma 2, lettere b), l), t), u) nonché 34 e 35, comma 1, del Codice del consumo, in quanto si limita a prevedere che (i) le controversie e i reclami dei consumatori siano risolti dinanzi a un tribunale competente del Paese di residenza dell'utente e (ii) si applicano le leggi del Paese in questione. La nuova clausola, oltre ad essere redatta in modo chiaro e comprensibile, consente di ritenere superati sia il significativo squilibrio contrattuale determinato a carico dei consumatori italiani sia i presunti profili di vessatorietà connessi tra l'altro alle seguenti previsioni: l'applicabilità delle leggi dello Stato di Washington, la rinuncia all'azione collettiva, il deferimento della controversia ai "tribunali dello Stato di Washington" e il termine decadenziale di un anno per presentare "qualsiasi rivendicazione o causa di azione legale" connessa al contratto con HIYA;

- "**11.2. Revisione dell'Accordo**": la nuova clausola ha operato un significativo ridimensionamento del diritto di HIYA di rivedere il contratto, che in precedenza poteva esercitare in qualsiasi momento, con efficacia immediata e senza alcun obbligo di comunicazione all'utente. La formulazione vigente si limita infatti a prevedere, in linea con il disposto dell'articolo 33, comma 2, lettere l) e m) del Cdc, la facoltà di HIYA di modificare le condizioni contrattuali per riflettere cambiamenti nelle offerte dei servizi, nell'attività aziendale o mutamenti del contesto economico, precisando che (i) le modifiche non hanno carattere retroattivo e (ii) l'utente sarà informato con ragionevole anticipo e in modo trasparente circa le modifiche e la data di entrata in vigore, fermo restando il suo diritto di recesso;

- "**11.4. Cessione**": la clausola è stata riformulata prevedendo che, in caso di cessione del contratto da parte di HIYA, ciò non può pregiudicare i diritti dei consumatori, il cui recesso è fatto salvo in qualsiasi momento. In considerazione dunque delle modifiche apportate, la nuova clausola risulta conforme alle norme contenute nell'articolo 33, comma 1 e comma 2, lettere g), s), t) del Cdc, dal momento che riconosce espressamente il diritto di recesso dei consumatori e rimuove le precedenti limitazioni al loro diritto di opporre eccezioni e le restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi.

34. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, come richiamato dal novellato articolo 37-*bis* del medesimo codice²⁶.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società HIYA Inc., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di vessatorietà delle clausole contrattuali oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società HIYA Inc.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società HIYA Inc., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti nella versione consolidata in data 27 novembre 2023, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento di cui costituiscono parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

²⁶ [Si fa in particolare riferimento alle modifiche introdotte dalla legge 23 dicembre 2021, n. 238.]

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni. Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli