



REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
TRIBUNALE ORDINARIO di ROMA
SEDICESIMA SEZIONE CIVILE
Sezione specializzata imprese

Il Tribunale Civile di Roma costituito in camera di consiglio nelle persone dei magistrati:

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| 1) Dott. Giuseppe Di Salvo | Presidente |
| 2) Dott. Maurizio Manzi | Giudice |
| 3) Dott. ssa Cristina Pigozzo | Giudice relatore |

ha emesso la seguente

SENTENZA

nella causa civile di primo grado iscritta al n.27857 dell'2024 **promossa da**

ASSOCIAZIONE MOVIMENTO CONSUMATORI APS, (c.f. 97045640154)
rappresentata e difesa dagli Avv.ti Paolo FIORIO e Corrado PINNA del Foro di Torino ed
elettivamente domiciliata presso l'Avv. Laila PERCIBALLI del Foro di Roma, giusta
procura in atti

PARTE RICORRENTE

nei confronti di

NETFLIX SERVICES ITALY s.r.l., (10641060966)in persona del legale
rappresentante pro tempore, con sede legale in Roma, Villino Rattazzi, Via Boncompagni
n. 8-10, elettivamente domiciliata in C/O MONTELLA- PIAZZA DELLA CROCE
ROSSA, 2/B 00161 ROMA

PARTE RESISTENTE



Sommario

CONCLUSIONI	2
POSIZIONE delle PARTI e FATTI di CAUSA.....	4
MOTIVI della DECISIONE	11
1. Thema decidendum.....	11
2. Sull'applicazione del Titolo II.1 Azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori	12
3. Della modifica delle clausole contrattuali contestate.....	14
4. La Direttiva 93/13/CEE ed il suo recepimento nel Codice del Consumo	17
5. Sulla clausola di modifica del prezzo nella versione 2017 ..	28
6. Sullo jus variandi delle condizioni normative del contratto	32
7. Sulla clausola di recesso unilaterale del Professionista	36
8. Effetti della modifica delle condizioni contrattuali e dichiarazione di estensione della revisione ai contratti pregressi	39
9. Sulle pratiche commerciali scorrette poste in essere da NETFLIX.....	40
10. Della vessatorietà delle clausole e dei provvedimenti conseguenti	42
P.Q.M.....	46

CONCLUSIONI

Le parti hanno concluso come da foglio di precisazione delle conclusioni.

disattesa ogni contraria istanza, eccezione e deduzione:

ASSOCIAZIONE MOVIMENTO CONSUMATORI: NEL MERITO

- (i) *accertare in via definitiva che la predisposizione, diffusione e l'utilizzo delle clausole di cui agli artt. 2, 3.5 e 6.5-6.4 della Prima Edizione (in uso fino al 21.1.2024), Seconda Edizione (dal 21.1.2024 al 17.4.2025) Terza Edizione (dal 17.4.2025) delle CdU NETFLIX, così come ogni eventuale altra clausola anche con numerazione differente ma con analogo contenuto ed effetti, violano gli artt. 33, co. 1 e co. 2 lett., d) e m) del Codice del consumo e le ulteriori disposizioni normative, primarie e secondarie, richiamate in premessa, sono contrarie agli interessi collettivi dei consumatori e costituiscono in ogni caso una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 19 e ss. Cod. cons;*
- (ii) *accertare in via definitiva che le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali che hanno comportato un aumento del prezzo degli abbonamenti al Servizio NETFLIX (ed in particolare quelle poste in essere negli anni 2017, 2019, 2021 e 2024 doc. I.4.1-3; I.5.1-3; III. 3.1-3.2) sono nulle e inefficaci e violano gli artt. 33, co. 1 e co. 2 lett., m) del Codice del consumo e le ulteriori disposizioni normative, primarie e secondarie,*



richiamate in premessa e costituiscono in ogni caso una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 19 e ss. Cod. cons;

(iii) inibire ai sensi degli artt. 140-ter e ss. Cod. cons. la predisposizione, la diffusione e l'utilizzo delle clausole sopra riportate e delle modifiche contrattuali comunicate in loro applicazione;

(iv) vietare ai sensi degli artt. 140-ter e ss. Cod. cons. la reiterazione della condotta illecita, consistente nella predisposizione, diffusione e utilizzo delle clausole sopra riportate, e nelle conseguenti illegittime modificazioni unilaterali per le ragioni in precedenza meglio esposte;

(v) disporre le misure idonee a eliminare o limitare gli effetti dannosi delle violazioni accertate, ed in particolare:

➤ordinare la pubblicazione del provvedimento sul sito internet della resistente per un periodo non inferiore ad un anno, mediante inserimento nella home page del medesimo sito di un banner pop-up in formato rich media o comunque dinamico, di dimensioni appropriate e comunque non inferiori all'annuncio digitale c.d. a mezza pagina (300x600 pixel), visibile ai visitatori del sito anche quando l'accesso avvenga tramite app per Iphone/smartphone/tablet/smart tv, con modalità e formato similari e con dimensioni proporzionali al display dei dispositivi in questione e altresì impiegando un software AdBlock-Detector o AdBlock-Checker appositamente dedicato a inibire l'che intercetti e neutralizzi – l'uso di eventuali AdBlock, programmi di cui sia dotato il dispositivo del visitatore che consentono ad un visitatore di un sito di poter proseguire la navigazione e accedere ai contenuti proposti dalla pagina inibendo i banner pubblicitari;

➤ordinare alla Società la pubblicazione del provvedimento giudiziale in più quotidiani a diffusione nazionale e disporre la diffusione dello stesso con gli ulteriori mezzi di comunicazione che il Tribunale riterrà appropriati al caso di specie (edizione digitale dei quotidiani o giornali esclusivamente online);

➤ordinare alla Società l'invio di una comunicazione individuale mediante lettera raccomandata per informare i consumatori che abbiano sottoscritto contratti contenenti le anzidette clausole della loro illegittimità;

➤ordinare alla Società l'invio di una comunicazione individuale mediante lettera raccomandata per informare tutti i consumatori dell'illegittimità delle modifiche unilaterali delle condizioni di contratto oggetto del giudizio e del loro diritto ad ottenere la restituzione di quanto corrisposto in conseguenza degli aumenti di prezzo comunicati.



- (vi) *fissare un termine per l'adempimento dei provvedimenti inibitori e ripristinatori, prevedendo, in caso di inadempimento, il pagamento a carico della resistente di una somma di denaro pari ad € 5.000, per ogni inadempimento, ovvero giorno di ritardo;*
- (vii) *dichiarare l'interruzione della prescrizione ex art. 140-duodecies cod. cons. per tutte le azioni di natura compensativa (risarcitorie, restitutorie o comunque dirette ad ottenere un indennizzo) per le condotte successive al 25.6.2023*

IN VIA ISTRUTTORIA

accogliere l'istanza di esibizione formulata al § VIII del ricorso introduttivo (<<esibizione in giudizio di tutte le versioni delle condizioni di utilizzo del servizio utilizzate da NETFLIX con l'indicazione del periodo di utilizzo, secondo il quanto disposto dall'art.840-quinques c.p.c., così come richiamato dall'art. 140-octies cod. cons.>>)

NETFLIX: *Piaccia all'Ill.mo Tribunale adito, rigettata ogni contraria istanza, eccezione e deduzione, così giudicare:*

1) in via principale, rigettare ogni domanda promossa nei confronti di Netflix Services Italy S.r.l. in quanto carente nei presupposti e infondata in fatto e diritto, per le ragioni esposte in corso di causa;

2) in via subordinata, nella denegata e assolutamente non creduta ipotesi in cui Codesto Tribunale dovesse ritenere fondata una delle domande proposte da parte ricorrente, pronunciare i conseguenti provvedimenti tenendo in debita considerazione l'effettiva gravità e durata della violazione;

3) in ogni caso, con rifusione delle spese, competenze e degli oneri di causa tutti, anche della fase cautelare.

Con ogni più ampia riserva nel termine assegnato per le note conclusionali.

POSIZIONE delle PARTI e FATTI di CAUSA

Il Movimento Consumatori ha promosso ai sensi degli artt. 281-decies ss. C.p.c. – 140-ter cod. cons. azione inibitoria collettiva con la quale, premessa la propria legittimazione essendo associazione iscritta nell'elenco previsto all'art. 196-ter disp. Att. c.p.c. e DM Ministero della Giustizia, 27 febbraio 2022 n. 27, degli enti rappresentativi legittimati alla



proposizione delle azioni collettive di cui all'art. 840-sexiesdecies c.p.c., ha inteso chiedere l'inibitoria, il divieto di reiterazione e l'assunzione di provvedimenti ripristinatori di tipo informativo, contestando alla società NETFLIX SERVICES ITALY s.r.l. (d'ora innanzi per brevità NETFLIX), la violazione di alcune delle disposizioni di cui all'Allegato II Septies, richiamato dall'art. 140 ter Cod. Consumo quale oggetto delle azioni rappresentative inibitorie e compensative.

In particolare, il ricorrente ha rappresentato che le condizioni di utilizzo della piattaforma Netflix **dal 24.01.24** includono le seguenti clausole:

ART. 3.5 CDU – Modifiche Al Prezzo e ai Piani di Abbonamento

art. 3.5 delle CdU – Modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento -
<<Di tanto in tanto potremmo modificare i nostri piani di abbonamento e il prezzo del nostro servizio. Tra gli elementi di costo che incidono sul prezzo del nostro servizio vi sono, ad esempio, i costi di produzione e di licenza, i costi della fornitura tecnica e della distribuzione del nostro servizio, il costo del Servizio clienti e altri costi legati alla vendita, i costi di amministrazione generale e altri costi generali, oltre a tasse, imposte e contributi previsti a livello statale. Ti invieremo una notifica almeno un mese prima della data di entrata in vigore delle modifiche del prezzo o del tuo piano di abbonamento. Se non desideri accettare la modifica del prezzo o del piano di abbonamento, puoi disdire l'abbonamento prima che la modifica entri in vigore>> (doc I.2, pag. 3);

ART. 6.5 CDU – Modifiche Alle Condizioni Di Utilizzo

<<NETFLIX potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo. In caso di modifiche sostanziali, ti invieremo una notifica almeno un mese prima che entrino in vigore. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore>> (doc. I.2, pag. 7).

Art. 2 CDU – Offerte Promozionali

<<Di tanto in tanto potremmo offrire piani, abbonamenti oppure offerte promozionali speciali ("Offerte"). NETFLIX determina a sua esclusiva discrezione l'idoneità alle Offerte e ci riserviamo il diritto di revocare un'Offerta e sospendere il tuo account qualora si determinasse che tu non sia più idoneo all'Offerta. I membri di un nucleo domestico che hanno un abbonamento NETFLIX, esistente o recente, potrebbero non avere diritto a determinate Offerte iniziali. Per determinare l'idoneità all'Offerta potremmo utilizzare informazioni quali l'ID del dispositivo, il Metodo di pagamento o un indirizzo email utilizzato con un abbonamento NETFLIX esistente o attivato di recente. I requisiti di idoneità e altre limitazioni e condizioni ti verranno resi noti alla sottoscrizione dell'Offerta o con altri metodi di comunicazione messi a tua disposizione>> (doc. I.2, pag. 2).

Le clausole **anziormente utilizzate**, per quanto comunicato da Netflix, erano le seguenti:



Art. 2 CDU – Offerte Promozionali

<<Di tanto in tanto potremmo offrire piani, abbonamenti oppure offerte promozionali speciali (“Offerte”). NETFLIX determina a sua esclusiva discrezione l’idoneità alle Offerte e ci riserviamo il diritto di revocare un’Offerta e sospendere il tuo account qualora si determinasse che tu non sia più idoneo all’Offerta. I membri di un nucleo domestico che hanno un abbonamento NETFLIX, esistente o recente, potrebbero non avere diritto a determinate Offerte iniziali. Per determinare l’idoneità all’Offerta potremmo utilizzare informazioni quali l’ID del dispositivo, il Metodo di pagamento o un indirizzo email utilizzato con un abbonamento NETFLIX esistente o attivato di recente. I requisiti di idoneità e altre limitazioni e condizioni ti verranno resi noti alla sottoscrizione dell’Offerta o con altri metodi di comunicazione messi a tua disposizione>> (doc. I.2, pag. 2).

3.5 Modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento. Di tanto in tanto potremmo modificare i nostri piani di abbonamento e il prezzo del nostro servizio; tuttavia, qualsiasi modifica del prezzo o dei piani di abbonamento avrà decorrenza non prima di 30 giorni dalla data in cui ti invieremo la relativa comunicazione. Se non desideri accettare la modifica del prezzo o del piano di abbonamento, puoi disdire l’abbonamento prima che la modifica entri in vigore.

6.4. Modifiche alle Condizioni di utilizzo. NETFLIX potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo. Ti invieremo una notifica almeno 30 giorni prima che tali modifiche si applichino a te. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l’abbonamento prima che entrino in vigore.

Quindi, la clausola 2 è rimasta invariata dal 2017 mentre le altre due clausole hanno subito una riformulazione.

Il Movimento Consumatori ha rappresentato che NETFLIX, da qualificarsi quale Professionista, ha inserito alcune clausole abusive [art. 3.5 (modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento), art. 6.5 (modifiche alle condizioni di utilizzo) e art. 2 (offerte promozionali)] nelle condizioni generali di abbonamento utilizzate fino a gennaio 2024 (doc. I.3, anche la “Prima Edizione CdU”); salvo poi modificarle, una prima volta, nel gennaio 2024 (doc. I.2, la “Seconda Edizione CdU”) e, una seconda, nel corso del giudizio, in data 17 aprile 2025 (doc. I.8 la “Terza Edizione CdU”).

Inoltre, tra il novembre 2017 e il novembre 2024, NETFLIX ha aumentato non solo il prezzo degli abbonamenti di nuova sottoscrizione (doc. I.4.1-3 e III.2), ma anche di quelli in corso di esecuzione e, in particolare

✓ nel 2017, viene aumentata la quota del piano ‘Standard’ da 9,99 €/mese a 10,99 €/mese e quella del piano ‘Premium’ da 11,99 euro a 13,99 euro (doc. I.4.1);



✓ nel 2019, il prezzo del piano ‘Standard’ è salito a 11,99 €/mese mentre quello del ‘Premium’ a 15,99 €/mese (doc. I.4.2);

✓ nel 2021, l’abbonamento ‘Standard’ passa a 12,99 €/mese mentre il ‘Premium’ a 17,99 €/mese (doc. I.4.3);

✓ nel 2024, per la quarta volta in 7 anni, il prezzo dei piani tariffari Base, Standard (nel frattempo sdoppiati in ‘con’ e ‘senza pubblicità’) e Premium degli abbonamenti in essere subisce un aumento compreso fra 1 e 2 €/mese (cfr. infra § II.6 e doc. III.2).

NETFLIX ha motivato gli adeguamenti tariffari, inviando alla propria *customer base* una serie di comunicazioni individuali (cfr. doc. I.5.1-3 e III. 3.1 – 3.2):

Aumento 2017: <<la quota mensile del tuo abbonamento NETFLIX aumenterà A partire da domenica 17 dicembre 2017. Perché? Perché così potremo continuare ad aggiungere programmi che ti piaceranno>> (doc. I.5.1);

Aumento 2019: <<La tua quota mensile aumenterà a ---- mercoledì 21 agosto 2019. Perché? Lavoriamo sodo per migliorare NETFLIX e per poterti offrire ancora più serie TV e film fantastici da guardare>> (doc. I.5.2);

Aumento 2021: <<Stiamo aggiornando i nostri prezzi per offrirti un’esperienza di intrattenimento che superi sempre le tue aspettative. La tua quota mensile aumenterà a ---- € il 21 dicembre 2021. Questo aggiornamento aggiunge valore al tuo abbonamento perché ci consentirà di offrirti storie motivanti, commoventi o che semplicemente migliorano la tua giornata>> (doc. I.5.3);

Aumento 2024, titolo “Prezzi in aggiornamento per offrirti sempre più contenuti e qualità nel servizio”, contenuto: “grazie per essere tra i nostri affezionati abbonati dal ●. Ci auguriamo che tu stia apprezzando l’ampio catalogo Netflix. Scriviamo per informarti che il prezzo mensile si aggiornerà a 9,99 € dal giorno 10 dicembre 2024”. Segue l’indicazione del prezzo aggiornato e la comunicazione si chiude con il seguente ulteriore messaggio: “Questo aggiornamento aggiunge valore al tuo abbonamento perché ci consentirà di offrirti ancora più contenuti. Pensa che solo nel prossimo mese usciranno 88 film e serie. Che tu voglia rivedere i tuoi titoli preferiti o scoprire qualcosa di nuovo, abbiamo quello che fa per te” (doc. III 3.1 e III 3.2).



Le prime due comunicazioni di variazione dei prezzi sono precedute dal claim ‘Ancora più programmi su misura per te’; mentre l’ultima da conto che NETFLIX sta ‘aggiornando i prezzi per offrirti più contenuti e qualità del servizio’.

Con PEC inviate in data 05.02.2024 (doc. I.6) e 10.12.2024 (doc. III.3.3), l’associazione Movimento Conumatori richiesto a NETFLIX di cessare le condotte sopra precisate in quanto illegittime e commercialmente scorrette e di disporre tutte le conseguenti misure ripristinatorie.

Preliminarmente, parte ricorrente osserva che le disposizioni di cui al D.Lgs 28/23, di recepimento della Direttiva 1828/2020, in vigore dal 25.06.2023, risultano applicabili alle violazioni pregresse, atteso che *a contrario* l’art. 4 dispone che l’effetto interruttivo della prescrizione, a seguito della notifica del ricorso ai sensi dell’art. 140 duodecies c.p.c., si verificherà solo per violazioni verificatesi successivamente all’entrata in vigore. Quindi, giacché solo per quanto attiene all’interruzione della prescrizione, la normativa si applica alle violazioni successive, per il resto si applicherà anche a quelle anteriori.

In fatto, ha dedotto che le condotte di Netflix consistite: nella predisposizione e nell’utilizzo delle clausole sopra menzionate che regolano lo *ius variandi* (art. 3.5 e 6.5 C.d.U. versione 24 gennaio 2024; art. 3.5 e 6.4 C.d.U. versioni precedenti), sia in relazione al prezzo che in relazione alle condizioni del servizio, nonché facoltizzano la risoluzione unilaterale dei contratti sottoscritti con Offerte promozionali (art. 2 C.d.U.), a discrezione di Netflix e comunque nella unilaterale illegittima modifica delle condizioni economiche dei contratti attuata tra il 2017 e il 2021, con almeno tre distinte operazioni di adeguamento peggiorativo del prezzo degli abbonamenti, siano violative del codice del consumo, determinando un significativo squilibrio a carico del consumatore, trattandosi di clausole assistite da presunzione di vessatorietà e, quindi, nulle. Inoltre, la predisposizione e l’utilizzo di tali clausole costituirebbe, altresì, pratica commerciale scorretta ai sensi degli art. 19 e ss Cod. Consumo.

In particolare, il Movimento Consumatori ritiene la vessatorietà e, quindi, la nullità delle clausole che consentono la modifica unilaterale, argomentando che lo *jus variandi* è istituito volto a garantire il mantenimento dell’originario equilibrio contrattuale, finalità assicurata anche da altri rimedi codicistici come la risoluzione per eccessiva onerosità sopravvenuta. Ciò comporta che l’eccezionale possibilità di una modifica unilaterale del contratto sia possibile solo per una sopravvenienza oggettiva, imprevedibile, straordinaria



e comunque non dipendente dalla volontà della parte che ne beneficia; tale evenienza si configura quale il giustificato motivo oggettivo, che deve essere previsto nel contratto. Al contrario, le clausole censurate non condizionano lo *jus variandi* delle condizioni generali di servizio al ricorrere di un giustificato motivo e, quanto alla clausola che attiene alla possibilità di modificare il prezzo, il richiamo agli elementi di costo che incidono sul prezzo – frase aggiunta nel 2024 – non è tale da configurare giustificato motivo della variazione sia in quanto evento dipendente dalla volontà del beneficiario sia in quanto mancherebbe la prova della correlazione tra giustificato motivo declamato in contratto (aumento dei costi) e le comunicazioni alla clientela (aumento dell’offerta di contenuti), anche in considerazione dell’incremento significativo del numero degli abbonati. Ad ogni modo, l’uso di clausole abusive deve considerarsi pratica commerciale scorretta facendo leva sul deficit informativo della clientela in ordine alla validità ed efficacia di clausole vessatorie, nonché sulla decettività della comunicazione in ordine alla connessione tra l’aumento del canone mensile e l’ampliamento dell’offerta di intrattenimento.

In merito alla clausola che prevede il diritto potestativo di Netflix di revocare un’offerta e sospendere l’account, si sostiene la vessatorietà per violazione dell’art. 33 II lett. d) ove si censura la clausola che prevede un impegno definitivo del consumatore mentre l’esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà. Invero, non si comprenderebbero le ragioni dell’idoneità o meno del cliente all’offerta, lasciando discrezionalmente a Netflix il potere di revocarla.

Nel corso del giudizio veniva richiesta l’emissione di provvedimenti provvisori ai sensi dell’art. 140 octies D.Lgs. 206/2005 comma V asserendo la sussistenza di giusti motivi di urgenza.

Si costituiva NETFLIX che contestava *funditus* le argomentazioni di parte ricorrente, chiedendo il rigetto del ricorso ed in subordine l’applicazione di provvedimenti inibitori parametrati all’effettiva gravità e durata della violazione, sostenendo:

- l’assenza di significativo squilibrio contrattuale nelle condizioni di contratto, da valutarsi complessivamente;



- l'erronea equiparazione dello *jus variandi*, senza possibilità di recesso previsto in contratti business to business all'interno di parametri predefiniti, con la proposta di modifica unilaterale al consumatore salvaguardata dal diritto di recesso;
- mancanza di vessatorietà della clausola 2.5. in quanto vengono indicati in contratto gli elementi di costo che incidendo sul prezzo motivano la proposta di modifica unilaterale, in adesione ai provvedimenti adottati dall'AGCM n. 29817 del 07.09.21 Google; n. 29818 Dropbox; n. 29819 I Cloud Apple;
- equivalenza delle clausole contestate a quelle presenti in tutte le condizioni di contratto delle altre piattaforme streaming;
- inapplicabilità del codice delle Comunicazioni Elettroniche (CCE D.Lgs 256/2003);
- assenza della sanzione della nullità per vessatorietà in ordine alla disposizione di cui all'art. 35 Cod. Cons. sull'interpretazione del contratto;
- assenza di vessatorietà della clausola 6.5. di modifiche alle condizioni residue di contratto, attesa la previsione dell'onere di comunicazione e del diritto di recesso, clausola peraltro mai applicata;
- assenza di vessatorietà della clausola 2 per violazione dell'art. 33 II lett. D) Cod Cons. stante la non aderenza della clausola all'ipotesi prevista;
- legittimità degli aumenti e modifica dell'art. 3.5 con indicazione degli elementi di costo in aderenza al nuovo orientamento della AGCM, pur ritenendo che la comunicazione rivolta alla clientela fosse aderente all'art. 49 Cod. Cons.
- impossibilità di valutazione della vessatorietà dell'adeguatezza del corrispettivo (art. 34 Cod. Cons.
- insussistenza di pratica commerciale scorretta nella predisposizione delle clausole anche ove abusive secondo l'orientamento AGCM.

Instaurato il contraddittorio ed emessa ordinanza ammissiva dell'azione rappresentativa inhibitoria, il subprocedimento cautelare veniva differito al fine di tentare un componimento stragiudiziale; le parti non raggiungevano alcun accordo conciliativo, anche se in data 17.04.2025, NETFLIX decideva di modificare comunque e unilateralmente le clausole delle proprie Condizioni di Utilizzo oggetto di contestazione



da parte della reclamante (art. 2 ‘Offerte promozionali’; art. 3.5. ‘Modifica del prezzo di abbonamento’ e art. 6.4 ‘Modifiche alle Condizioni di Utilizzo’ – cfr. doc. I.8).

L’ordinanza cautelare veniva rigettata per assenza di *periculum*, provvedimento confermato in sede di reclamo.

Con le note conclusionali, il Movimento Consumatori insisteva nella richiesta di accoglimento delle conclusioni formulate, ritenendo, in particolare, non potersi dichiarare la cessazione della materia del contendere ad onta della revisione delle clausole contestate, atteso che le modifiche non potevano valere che per l’avvenire e non potevano sterilizzare lo squilibrio contrattuale già prodotto, non essendo state neppure comunicate ai clienti e comunque dovendosi dare adeguata informazione agli stessi in punto di pregressa stipulazione di clausole da ritenersi abusive.

Peraltro, contestava partitamente l’adeguatezza della nuova formulazione delle clausole sotto diversi aspetti e specificatamente per non avere condizionato la possibilità di modifica delle condizioni contrattuali, ivi incluso il prezzo del servizio, al sopravvenire di eventi successivi alla stipulazione del contratto, indipendenti dalla volontà del Professionista, tali da costituire giustificato motivo oggettivo di jus variandi.

Ritenuto di non poter aderire alla richiesta di ordine di esibizione formulato dal Movimento Consumatori di tutte le versioni delle condizioni di utilizzo del servizio utilizzate da NETFLIX con l’indicazione del periodo di utilizzo, atteso che ciò avrebbe supplito all’onere di allegazione in capo alla ricorrente rispetto a pregresse o ulteriori condotte violative del Codice del Consumo, la causa veniva rinviata ed assunta in decisione, previo deposito di note di precisazione delle conclusioni e di note conclusionali, all’esito della discussione orale della causa innanzi al Collegio ai sensi dell’art. 275 bis c.p.c.

.....

MOTIVI della DECISIONE

1. Thema decidendum

L’ASSOCIAZIONE MOVIMENTO CONSUMATORI (d’ora innanzi, per brevità, anche APS), quale associazione rappresentativa dei consumatori, ha proposto la presente azione



inibitoria ai sensi dell'art. 140 octies D.Lgs n. 206/2005:

- (i) per far accertare che le clausole contestate violino l'art. 33, co. 1 e co. 2 lett., d) e m) del Codice del consumo, dovendosi ritenere vessatorie, siano contrarie agli interessi collettivi dei consumatori e costituiscano pratiche commerciali scorrette e che le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali che hanno comportato un aumento del prezzo degli abbonamenti dal 2017, siano nulle ed inefficaci in quanto in violazione dell'art. 33 co. I e II lett. m) del Codice del Consumo;
- (ii) per far inibire la predisposizione, la diffusione e l'utilizzo delle clausole contestate e delle modifiche ad essere apportate prima ed in corso di causa, nonché vietare la reiterazione di tali condotte,
- (iii) disponendo le misure informative ripristinatorie, fissando anche un termine per l'adempimento dei provvedimenti inibitori e ripristinatori,
- (iv) dichiarando altresì la prescrizione ex art. 140-duodecies cod. cons. per tutte le azioni di natura compensativa (risarcitorie, restitutorie o comunque dirette ad ottenere un indennizzo) per le condotte successive al 25.6.2023.

NETFLIX chiedeva il rigetto di ogni domanda e in subordine di contenere i provvedimenti tenendo in considerazione l'effettiva gravità e durata delle violazioni.

2. Sull'applicazione del Titolo II.1 Azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori

Come è noto, il sistema di tutela del consumatore, istituito dalla direttiva 93/13/CEE, era corredato sotto l'aspetto processuale dagli artt. 139-140 e 141 bis introdotti dal D.Lgs. 205/2005 Codice del Consumo. Successivamente l'art. 5 della L. 31/2019 ha abrogato i menzionati tre articoli, introducendo il titolo VIII bis nel codice di procedura civile, intitolato "Dei Procedimenti collettivi", che prevede l'azione di classe e l'azione inibitoria collettiva non limitatamente alla tutela consumieristica.

Di nuovo, sotto la spinta della Direttiva 2020/1828/UE del 25.11.2020, sono stati introdotti specifici rimedi processuali a tutela del consumatore negli articoli da 140 ter a 140 quaterdecies del Codice del Consumo con il D.Lgs n. 28 del 10.03.2023.

Le azioni rappresentative di cui all'art. 140 septies del Codice del Consumo si bipartono in azioni finalizzate ad ottenere provvedimenti inibitori (140 octies) e in azioni finalizzate



ad ottenere provvedimenti compensativi (140 novies); entrambe le disposizioni contengono specifici richiami alla disciplina dell'azione inibitoria collettiva ed all'azione di classe del codice di rito, pur differenziandosi per legittimazione attiva e passiva, cumulabilità delle azioni, ambito dei diritti tutelati, tutela cautelare.

Si è posto, quindi, il problema della sovrapposibilità dei due strumenti processuali e della tutelabilità ai sensi della nuova normativa di fatti anteriori alla decorrenza della nuova normativa.

Invero, l'articolato attiene a norme processuali.

La stessa normativa prevede che non possa ricorrersi all'azione di classe o inibitoria collettiva ove sia stata promossa l'azione consumieristica (cfr. *Art. 140 ter comma II CdC: Nel caso previsto nel primo periodo ovvero ove gli enti legittimati abbiano già intentato azioni rappresentative gli enti legittimati non possono agire con l'azione di classe prevista dal titolo 8 bis del libro quarto del codice di procedura civile*).

Per quanto attiene alla operatività dei 'nuovi' strumenti, l'art. 4 rubricato "Disposizioni transitorie e finali" del D.Lgs. 10 marzo 2023 n. 28 "Attuazione della direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2020, relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE. (23G00036)" prevede: "1. *Le disposizioni del presente decreto si applicano a decorrere dal 25 giugno 2023. 2. L'articolo 140-duodecies del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, si applica alle azioni volte ad ottenere provvedimenti compensativi relative a violazioni verificatesi a partire dal 25 giugno 2023 (...)*".

Invero, alcun dubbio si può profilare rispetto a condotte che pur iniziate prima della vigenza della nuova normativa processuale, siano perduranti.

Peraltro, la disposizione transitoria esclude l'accesso alla azione prevista dall'art. 140 novies (provvedimenti compensativi) a fatti anteriori al 25.06.2023, ove i provvedimenti compensativi includono anche rimedi risarcitori e restitutori propri dell'azione di classe.

A contrario, quindi, si deve ritenere che il legislatore abbia inteso consentire l'accesso alla tutela inibitoria anche in relazione a fatti accaduti anteriormente al 25.06.2023, quantomeno ove le condotte censurate siano in grado di produrre ancora effetti pregiudizievoli per i consumatori. In questo senso anche Trib. Torino 14.04.2025 (RG. 13711/24) per il quale *l'art. 4 co. 1 del Dlgs 28/2023 prevede che le disposizioni del*



decreto si applicano a decorrere dal 25 giugno 2023, senza alcun riferimento al momento in cui si sarebbero verificate le condotte oggetto di contestazione. Trattasi, pertanto, di norma processuale espressione del generale principio del tempus regit actum con cui fare valere le violazioni della disciplina sostanziale in materia di tutela dei consumatori vigente quantomeno dal 2005, ovvero da data anteriore a quella a partire dalla quale si sarebbero verificati gli illeciti denunciati).

Del resto, l'art. 140 ter ilt. Comma precisa che *“le azioni rappresentative possono essere promosse anche se le violazioni sono cessate. La cessazione delle violazioni intervenuta prima della conclusione dell'azione rappresentativa non determina la cessazione della materia del contendere”*.

3. Della modifica delle clausole contrattuali contestate

Le clausole oggetto di indagine attengono ai seguenti aspetti:

la prima (art. 3.5 C.d..U. **Modifiche Al Prezzo e ai Piani di Abbonamento**) consente a NETFLIX di modificare i piani di abbonamento ed il prezzo degli abbonamenti incidendo dunque sulle condizioni economiche;

la seconda (art. 6.5., 6.4 nelle precedenti versioni **Modifiche Alle Condizioni Di Utilizzo**) assegna al Professionista la possibilità di variare le stesse Condizioni di Utilizzo, quindi di apportare modifiche alla parte “normativa” del contratto di abbonamento;

la terza (art. 2 C.D.U **Offerte Promozionali**) consente a NETFLIX di sciogliersi unilateralmente da un contratto stipulato a seguito di offerta promozionale di cui non ritenga meritevole il cliente.

Secondo la ricostruzione cronologica delle condizioni di contratto la versione delle prime due clausole **Modifiche Al Prezzo e ai Piani di Abbonamento** e **Modifiche Alle Condizioni Di Utilizzo** fino al 23.01.2024 era la seguente:

“3.5 Modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento.

Di tanto in tanto potremmo modificare i nostri piani di abbonamento e il prezzo del nostro servizio; tuttavia, qualsiasi modifica del prezzo o dei piani di abbonamento avrà decorrenza non prima di 30 giorni dalla data in cui ti invieremo la relativa comunicazione. Se non desideri accettare la modifica del prezzo o del piano di abbonamento, puoi disdire l'abbonamento prima che la modifica entri in vigore.

6.4. Modifiche alle Condizioni di utilizzo. NETFLIX potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo. Ti



invieremo una notifica almeno 30 giorni prima che tali modifiche si applichino a te. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore".

In questa prima versione, vigente fino al 2024, NETFLIX si era assicurata la facoltà di modificare il prezzo ed i piani di abbonamento "di tanto in tanto", riconoscendo l'obbligo di comunicazione 30 giorni prima ed il diritto di recesso. Egualmente NETFLIX Italia prevede "periodicamente" la possibilità di modificare le condizioni di utilizzo, sempre riconoscendo il diritto di comunicazione di 30 giorni prima e di recesso.

Mancava qualsivoglia riferimento all'indicazione, nel contratto, dei motivi di tali modifiche.

Successivamente, dichiaratamente in conformità ad alcune pronunce della AGCM del 2021, NETFLIX aveva modificato come segue le clausole.

ART. 3.5 CDU - Modifiche Al Prezzo e ai Piani di Abbonamento

<<Di tanto in tanto potremmo modificare i nostri piani di abbonamento e il prezzo del nostro servizio.

Tra gli elementi di costo che incidono sul prezzo del nostro servizio vi sono, ad esempio, i costi di produzione e di licenza, i costi della fornitura tecnica e della distribuzione del nostro servizio il costo del Servizio clienti e altri costi legati alla vendita, i costi di amministrazione generale e altri costi generali, oltre a tasse, imposte e contributi previsti a livello statale.

Ti invieremo una notifica almeno un mese prima della data di entrata in vigore delle modifiche del prezzo o del tuo piano di abbonamento.

Se non desideri accettare la modifica del prezzo o del piano di abbonamento, puoi disdire l'abbonamento prima che la modifica entri in vigore>> (doc I.2, pag. 3)

ART. 6.5 CDU - Modifiche Alle Condizioni Di Utilizzo <<NETFLIX potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo.

In caso di modifiche sostanziali, ti invieremo una notifica almeno un mese prima che entrino in vigore. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore>> (doc. I.2, pag. 7).

Risultava, invece, immutata la seguente clausola:

Art. 2 CDU - Offerte Promozionali

<<Di tanto in tanto potremmo offrire piani, abbonamenti oppure offerte promozionali speciali ("Offerte").

NETFLIX determina a sua esclusiva discrezione l'idoneità alle Offerte e ci riserviamo il diritto di revocare un'Offerta e sospendere il tuo account



qualora si determinasse che tu non sia più idoneo all'Offerta. I membri di un nucleo domestico che hanno un abbonamento NETFLIX, esistente o recente, potrebbero non avere diritto a determinate Offerte iniziali. Per determinare l'idoneità all'Offerta potremmo utilizzare informazioni quali l'ID del dispositivo, il Metodo di pagamento o un indirizzo email utilizzato con un abbonamento NETFLIX esistente o attivato di recente. I requisiti di idoneità e altre limitazioni e condizioni ti verranno resi noti alla sottoscrizione dell'Offerta o con altri metodi di comunicazione messi a tua disposizione>> (doc. I.2, pag. 2).

A seguito dell'instaurazione del presente contenzioso, NETFLIX ha ulteriormente modificato le clausole.

In particolare, la clausola sulle modifiche del prezzo recita ora:

*“3.5. Modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento.
Di tanto in tanto potremmo modificare i nostri piani di abbonamento e il prezzo del nostro servizio, qualora variassero alcuni degli Tra gli elementi di costo che incidono sul prezzo del nostro servizio. Tali elementi di costo includono vi sono, ad esempio, i costi di produzione e di licenza, i costi della fornitura tecnica e della distribuzione del nostro servizio ...”.*

Quanto alla clausola 6.5. **Modifiche alle condizioni di utilizzo**, NETFLIX Italia spa ha apportato le seguenti modifiche:

*“6.5. Modifiche alle Condizioni di utilizzo.
Netflix potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo:*

- (i) in caso di cambiamenti al servizio Netflix;*
- (ii) per garantire la conformità alle leggi applicabili e/o per riflettere eventuali modifiche alle leggi applicabili o a requisiti regolamentari;*
- (iii) per rendere le presenti Condizioni di Utilizzo più chiare o semplici da comprendere;*
- (iv) qualora intendessimo ridefinire o riorganizzare le nostre attività, e/o*
- (v) per motivi di natura tecnologica o di sicurezza. In caso di modifiche sostanziali, ti invieremo una notifica almeno un mese prima che entrino in vigore. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore”.*

Quanto alla clausola 2 il testo è divenuto il seguente:

2. Offerte promozionali. Di tanto in tanto potremmo mettere a disposizione offerte promozionali (ad esempio concorsi a premi, sconti e altri incentivi), piani o abbonamenti speciali ("Offerte"). Netflix si



riserva il diritto di revocare un'Offerta e di sospendere il tuo account qualora ritenessimo che tu non sia idoneo. I membri di un nucleo domestico che hanno un abbonamento Netflix, esistente o recente, potrebbero non avere diritto a determinate Offerte iniziali. Per determinare l'idoneità all'Offerta potremmo utilizzare informazioni quali l'ID del dispositivo, il metodo di pagamento o i tuoi recapiti. I requisiti di idoneità e altre limitazioni e condizioni ti verranno resi noti alla sottoscrizione dell'Offerta o con altri metodi di comunicazione messi a tua disposizione.

4. La Direttiva 93/13/CEE ed il suo recepimento nel Codice del Consumo

In materia di clausole vessatorie, il recepimento della Direttiva del 1993 è avvenuto negli artt. 33 e ss. del Codice del Consumo, mentre la disciplina delle pratiche commerciali scorrette trova luogo negli artt. 18 e ss..

Il sistema è fondato sul presupposto che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al Professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il grado di informazione; questo *deficit* di forza contrattuale ed informativo lo induce ad aderire a condizioni predisposte dal Professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse e/o ad essere soggetto azioni di *marketing* decettive ed ingannevoli, tali da infirmare la consapevolezza della proprie decisioni commerciali.

Merita, però, rilevare che la Direttiva del 1993 afferma che *“la valutazione del carattere abusivo non deve vertere su clausole che illustrano l'oggetto principale del contratto o il rapporto qualità/prezzo della fornitura o della prestazione”* e da ciò si ricava che è preclusa una valutazione in ordine alla congruità del prezzo rispetto al servizio fornito.

Tale clausola è stata trasfusa nell'art. 34¹ del D.lgs 206/2005 Codice del Consumo.

Indi la determinazione del corrispettivo e la sua equità rispetto al servizio fornito non sono soggette a delibazione di abusività. (Cfr. Corte di Giustizia UE, III sezione, 26 aprile 2015, causa n. C-96/14, Jean-Claude Van Hove contro CNP Assurances SA, in Contratti, 2015, p. 753 e ss. con commento di S. Pagliantini (doc. II.2), in particolare § 33: *“Le clausole contrattuali rientranti nella nozione di «oggetto principale del contratto», ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 2, della direttiva 93/13, devono intendersi come quelle*

¹ L'art. 34 recita: *La vessatorietà di una clausola è valutata tenendo conto della natura de bene o del servizio oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della sua conclusione ed alle altre clausole del contratto medesimo o di un altro collegato o da cui dipende; II. La valutazione del carattere vessatorio della clausola non attiene alla determinazione dell'oggetto del contratto, né all'adeguatezza del corrispettivo dei beni o dei beni o dei servizi purché tali elementi siano individuati in modo chiaro e comprensibile”.*



che fissano le prestazioni essenziali dello stesso contratto e che, come tali, lo caratterizzano (v., in tal senso, sentenze Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, C-484/08, EU:C:2010:309, punto 34, nonché Kásler e Káslerné Rábai, C-26/13, EU:C:2014:282, punto 49).

Per contro, le clausole che **rivestono un carattere accessorio** rispetto a quelle che definiscono l'essenza stessa del rapporto contrattuale non possono rientrare nella nozione di «oggetto principale del contratto» ai sensi di tale disposizione (sentenze Kásler e Káslerné Rábai, C-26/13, EU:C:2014:282, punto 50, nonché Matei, C-143/13, EU:C:2015:127, punto 54).

Rientrano, quindi, nell'ambito di indagine di abusività le clausole che consentono la modificazione del prezzo.

Il primo comma dell'art. 33 del Codice del Consumo dispone che “*nel contratto concluso tra il consumatore ed il professionista si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto*”. Oltre a tale definizione generale, vi è un catalogo di clausole presuntivamente vessatorie che riproducono, non sempre fedelmente quelle indicate nell'Allegato alla Direttiva.

La **clausola j) del citato Allegato della Direttiva 93/13 CEE** recita “*autorizzare il professionista a modificare unilateralmente le condizioni del contratto senza valido motivo specificato nel contratto stesso*”, lettera che viene specificata, per quello che qui rileva, con la seguente indicazione: “*La lettera j) non si oppone neppure a clausole con cui il professionista si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni di un contratto di **durata indeterminata**, a condizione che gli sia fatto **obbligo di informare** con un ragionevole preavviso il consumatore e che questi sia libero di **recedere dal contratto**;*”.

Da tali disposizioni si evince che la modifica delle condizioni del contratto non è presuntivamente abusiva solo se la modifica viene attuata in aderenza ad un motivo specificato nel contratto stesso.

Se però il contratto è a durata indeterminata, la modifica unilaterale non è presuntivamente abusiva, salvo l'obbligo di informazione e facoltà di recesso da parte del cliente.

Sembra opportuno riprodurre anche le successive disposizioni: “k) *autorizzare il*



professionista a modificare unilateralmente, senza valido motivo, alcune caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire; l) stabilire che il prezzo dei beni sia determinato al momento della consegna, oppure permettere al venditore di beni o al fornitore di servizi di aumentare il prezzo senza che, in entrambi i casi, il consumatore abbia il diritto corrispondente di recedere dal contratto se il prezzo finale è troppo elevato rispetto al prezzo concordato al momento della conclusione del contratto;”.

Orbene, le indicazioni della normativa sul punto sono state tradotte nel secondo comma dell’art. 33 del Codice del Consumo D. lgs 206/205 nelle lettere m) n) e o).

La lettera m) definisce presuntivamente abusivo “consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto”.

La lettera n) definisce presuntivamente abusivo “ stabilire che il prezzo dei beni dei servizi sia determinato al momento della consegna o della prestazione”;

La lettera o) definisce presuntivamente abusivo “consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto”.

Deve, poi, sottolinearsi che il Codice del Consumo non ha recepito l’esonazione della necessità di giustificato motivo per lo jus variandi nell’ambito di contratti a tempo indeterminato.

Sussiste una certa incertezza lessicale che può far ritenere prima facie che le clausole n) e o) siano le sole afferenti alle modifiche del prezzo, riguardando la lettera m) le sole condizioni normative. Solo per queste ultime sarebbe necessario un giustificato motivo indicato nel contratto, mentre le modifiche del prezzo sarebbero ammissibili purché, in caso di aumento eccessivo, garantiscano il diritto di recesso, mentre sempre sarebbe presuntivamente vessatoria la clausola che consenta la determinazione del prezzo al momento della consegna e non della stipulazione del contratto.

Sono sostenibili, quindi, due tesi: quella per cui la lett. m) deve intendersi ricomprendere le modifiche di clausole che attengono al prezzo; quella per cui la lett. m) non si applichi a tale fattispecie non sussistendo, quindi, la necessità di un giustificato motivo indicato nel contratto di variazione del prezzo, sempre salva la possibilità di considerare la clausola abusiva ex art. 33 I comma CdC.



Come bene ha evidenziato la Corte di Giustizia, la stessa ha competenza esclusiva nell'interpretazione della direttiva, dovendo delineare i parametri in relazione ai quali il giudice nazionale deve, poi, compiere nella disamina complessiva del singolo contratto, la valutazione di vessatorietà. Afferma, infatti, la Corte di Giustizia, *“in ultima istanza, non spetta alla Corte, bensì al giudice nazionale determinare, in ciascun caso concreto, se ciò si verifichi. Infatti, la competenza della Corte verte sull'interpretazione delle disposizioni delle direttive in discorso, nonché sui criteri che il giudice nazionale può o deve applicare in sede di esame di una clausola contrattuale riguardo ad esse, fermo restando che spetta al suddetto giudice pronunciarsi, in base ai criteri sopra citati, sulla qualificazione concreta di una specifica clausola contrattuale in funzione delle circostanze proprie del caso di specie (v. sentenze del 9 novembre 2010, VB Pénczygi Lízing, C-137/08, Racc. pag. I-10847, punto 44, e Invitel, cit., punto 22)”*, così in pronuncia Causa C-92/11 Rwe Vertrieb del 21. 3. 2013.

Sulla questione che ci occupa, ossia l'essenzialità di un motivo espresso nella previsione contrattuale della possibilità di modificare le condizioni contrattuali si è espressa la Corte di Giustizia nella pronuncia Sentenza del 21. 3. 2013 – Causa C-92/11 Rwe Vertrieb. Si trattava di un contenzioso promosso da una associazione di consumatori per la vessatorietà di clausole contrattuali che si sarebbero poste in contrasto con le disposizioni di cui alla lettera i) j) e l) e con l'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 2003/55. In particolare, una società erogatrice di gas che poteva stipulare contratti sia a mercato libero che a tariffa regolamentata, adottava anche per la regolamentazione dei primi contratti le disposizioni della normativa nazionale tedesca relativa ai contratti 'agevolati': senonché tale normativa, diremmo, di maggior tutela, consentiva ai fornitori di modificare unilateralmente i prezzi del gas, senza indicare il motivo, le condizioni o la portata di una simile modifica, ma garantendo al contempo che i clienti fossero informati di tale modifica e che, eventualmente, fossero liberi di receder dal contratto.

La Corte di Giustizia, premessa l'applicabilità Direttiva 93/13 atteso che l'art. 1, paragrafo 2, della direttiva 93/13 deve essere interpretato nel senso che tale direttiva si applica alle clausole delle condizioni generali inserite nei contratti, stipulati tra un professionista e un consumatore, che riproducono una norma del diritto nazionale applicabile ad un'altra categoria di contratti e che non sono soggetti alla normativa nazionale di cui trattasi, si chiede se gli articoli 3 e 5 della direttiva 93/13, in combinato disposto con i punti 1, lettera j), e 2, lettera b), secondo comma, dell'allegato a detta direttiva, nonché l'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 2003/55, in combinato disposto con l'allegato A, lettere b) e/o c), di quest'ultima direttiva, debbano essere interpretati nel senso che una clausola contrattuale standardizzata, con cui l'impresa di approvvigionamento si riserva il



diritto di modificare unilateralmente il prezzo della fornitura del gas, ma che non indichi il motivo, le condizioni o la portata di detta modifica, sia conforme agli obblighi posti dalle suddette disposizioni, qualora sia garantito che i consumatori ricevano informazione della modifica del prezzo con un preavviso ragionevole e dispongano poi del diritto di recesso dal contratto qualora non intendano accettare simili modifiche.

La Corte di Giustizia rammenta che il sistema di tutela posto in atto dalla direttiva 93/13 è fondato sull'idea che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista, per quanto riguarda sia il potere nelle trattative sia il grado di informazione, situazione che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte dal professionista senza poter incidere sul contenuto delle stesse (sentenze del 15 marzo 2012, Pereničová e Perenič, C-453/10, punto 27, nonché del 26 aprile 2012, Invitel, C-472/10, punto 33), che ciò ha portato al divieto di clausole standardizzate che, nonostante l'obbligo di buona fede, creino, a scapito del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi delle parti derivanti dal contratto: tale tutela si estrinseca in primo luogo nell'imposizione, a carico dei professionisti, dell'obbligo di formulare le clausole in un modo chiaro e comprensibile, dovendo il consumatore avere la possibilità effettiva di prendere conoscenza di tutte le clausole del contratto.

Nel caso sottoposto all'attenzione della Corte, la **direttiva 2003/55** in relazione ai contratti afferenti alla fornitura di gas, prevede specifici obblighi (art. 3, paragrafo 3 e allegato A, lettere a), c) e d) di un elevato livello di tutela dei consumatori, riguardo alla trasparenza delle condizioni generali di contratto, essendo onerati gli Stati membri di adottare le misure che assicurino che tali condizioni siano eque e trasparenti, che esse siano specificate in un linguaggio chiaro e comprensibile, che siano **comunicare ai consumatori prima della conclusione del contratto** e che questi ultimi ricevano informazioni trasparenti sui prezzi e sulle tariffe vigenti nonché sulle CG applicabili. Tale allegato precisa, inoltre, che le misure ivi contemplate si applicano fatte salve le disposizioni della direttiva 93/13.

Con tale affermazione, per quanto in quella sede vi erano anche gli obblighi di informativa specifici della Direttiva 2003/55, si puntualizza l'esigenza di informare il consumatore della sussistenza di *jus variandi* 'perimetrato' prima della stipula del contratto, non bastando la garanzia del diritto di recesso.

Tale pronuncia è importante, inoltre perché da un lato evidenzia la sussistenza di un "*interesse legittimo dell'impresa di approvvigionamento a poter modificare le spese del proprio servizio*", dall'altro, bilancia tale interesse con la **necessità del consumatore di avere già in sede di stipula del contratto**, informazioni in merito alla possibilità che il Professionista modifichi le spese del contratto.

Significativa anche l'affermazione della Suprema Corte per la quale "*sebbene il livello delle*



informazioni richieste possa variare in funzione delle circostanze specifiche del caso e dei prodotti o servizi interessati, in linea di principio l'assenza di informazioni a tale riguardo prima della conclusione del contratto non può essere compensata dalla mera circostanza che i consumatori, nel corso dell'esecuzione del contratto, saranno informati con un preavviso ragionevole della modifica delle spese e del loro diritto di recedere dal contratto qualora non desiderino accettare detta modifica”.

Sul medesimo argomento si era pronunciata la Corte di Giustizia nella, sentenza Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság/Invitel Távközlési Zrt, C-472/10 del 26.04.2012, nella quale si discuteva dell'eventuale violazione delle clausole lett j) e lett. l) dell'Allegato alla Direttiva ² posto che Invitel, operatore di telefonia fissa, aveva introdotto nelle condizioni generali dei contratti, in vigore a far data dal 1° gennaio 2008, una clausola secondo la quale “*se l'abbonato effettua il pagamento della fattura a mezzo di vaglia postale, il prestatore di servizi ha il diritto di fatturare le spese ulteriori che ne derivano (quali le spese postali)*”. L'associazione consumatori aveva adito il giudice al fine di ottenere una dichiarazione di nullità della clausola controversa in quanto clausola abusiva nonché la restituzione automatica e retroattiva agli abbonati delle somme indebitamente percepite e fatturate come «spese di vaglia». Il giudice nazionale aveva fatto ricorso pregiudiziale alla Corte di Giustizia chiedendo “*se, alla luce dei punti 1, lettera j), e 2, lettera d), dell'allegato della direttiva, l'articolo 3, paragrafi 1 e 3, di quest'ultima debba essere interpretato nel senso che, allorché un professionista preveda, in una clausola figurante nelle CG di contratti stipulati con consumatori, una modifica unilaterale delle spese connesse al servizio da prestare, senza peraltro descrivere esplicitamente le modalità di quantificazione di dette spese né specificare motivi validi per tale modifica, detta clausola debba considerarsi abusiva”.*

In detta sede, la Corte di Giustizia ha esplicitato che l'esenzione dal vaglio di abusività previsto per il prezzo in sé del contratto non si estende a clausola vertente su di un meccanismo di modifica delle spese dei servizi da prestare al consumatore e che rispetto ad una clausola

² j) autorizzare il professionista a modificare unilateralmente le condizioni del contratto senza valido motivo specificato nel contratto stesso;

l) stabilire che il prezzo dei beni sia determinato al momento della consegna, oppure permettere al venditore di beni o al fornitore di servizi di aumentare il prezzo senza che, in entrambi i casi, il consumatore abbia il diritto corrispondente di recedere dal contratto se il prezzo finale è troppo elevato rispetto al prezzo concordato al momento della conclusione del contratto;

2. Portata delle lettere g), j) e l)

b) (...)

La lettera j) non si oppone (...) a clausole con cui il professionista si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni di un contratto di durata indeterminata, a condizione che gli sia fatto obbligo di informare con un ragionevole preavviso il consumatore e che questi sia libero di recedere dal contratto;

d) la lettera l) non si oppone alle clausole di indicizzazione dei prezzi, se permesse dalla legge, a condizione che le modalità di variazione vi siano esplicitamente descritte».



contrattuale che preveda una modifica del costo totale del servizio da prestare al consumatore, alla luce dei punti 1, lettere j) e l), nonché 2, lettere b) e d), dell'allegato della direttiva, dovrebbero essere **indicati, in particolare, il motivo o le modalità di variazione di tale costo** e il consumatore dovrebbe disporre della facoltà di porre termine al contratto.

La ratio decidendi è esplicitata nel senso che *“nel valutare il carattere «abusivo» ai sensi dell'articolo 3 della direttiva, riveste un'importanza fondamentale la possibilità, per il consumatore, di prevedere, sulla base di criteri chiari e comprensibili, le modifiche apportate da un professionista alle CG quanto alle spese collegate al servizio da prestare”*.

La Corte di Giustizia ribadisce pure che **spetta al giudice nazionale** chiamato a pronunciarsi sul procedimento inibitorio, promosso a tutela della collettività, a nome dei consumatori, da un ente individuato dalla legislazione nazionale, accertare, nel caso concreto, alla luce dell'articolo 3, paragrafi 1 e 3, della direttiva, il carattere abusivo di una clausola figurante nelle CG dei contratti stipulati con consumatori a mezzo della quale un professionista preveda una modifica unilaterale delle spese collegate al servizio da prestare, senza descrivere chiaramente le modalità di quantificazione delle spese suddette né specificare validi motivi per tale modifica. Nell'effettuare tale valutazione, **detto giudice dovrà verificare** in particolare **se**, alla luce di tutte le clausole figuranti nelle CG dei contratti stipulati con consumatori delle quali fa parte la clausola controversa, nonché della legislazione nazionale che prevede i diritti e gli obblighi che potrebbero aggiungersi a quelli previsti dalle CG di cui trattasi, **i motivi o le modalità di variazione delle spese collegate al servizio da prestare siano descritti in modo chiaro e comprensibile** e se, all'occorrenza, i consumatori dispongano della facoltà di porre termine al contratto³.

Nell'ambito della giurisprudenza italiana, il tema in discussione - ossia **l'esatto perimetro della lett. m) inclusivo o meno della modifica delle condizioni economiche ed in relazione o meno a contratti a tempo indeterminato** - è stato *ex professo* affrontato da alcune pronunce del Consiglio di Stato.

³ Anche in detto caso, tuttavia, è necessario segnalare che la cornice normativa era arricchita dall'articolo 132 della legge C del diritto interno ungherese del 2003 sulle comunicazioni elettroniche che dispone: «1. Le norme relative alla conclusione del contratto di abbonamento si applicano alla modifica di ciascun contratto di abbonamento. Le condizioni generali di contratto possono consentire che la modifica di ciascun contratto di abbonamento si effettui in conformità alle disposizioni del paragrafo 2.

2. Il prestatore di servizi può modificare unilateralmente il contratto di abbonamento soltanto nei casi di seguito indicati:

a) ove ricorrano le condizioni previste da ciascun contratto di abbonamento o nelle condizioni generali di contratto, purché la modifica non comporti alcuna variazione sostanziale delle condizioni del contratto, sempreché la legislazione o le norme relative alle comunicazioni elettroniche non dispongano altrimenti; o b) ove una modifica legislativa od una decisione autoritativa giustifichi tale possibilità; c) ove un radicale mutamento delle circostanze giustifichi tale possibilità.”



Con la sentenza n. 1529 del 2020 il Consiglio di Stato accoglie la tesi che l'esercizio dello *jus variandi* anche in relazione alle condizioni economiche del contratto debba essere supportato dall'esplicitazione dei motivi che hanno determinato la variazione.

Nel caso di specie, Telecom Italia s.p.a. aveva impugnato il Regolamento «*Recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*», emesso dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sostenendo un eccesso di delega laddove il regolamento aveva escluso la possibilità di modifica delle condizioni contrattuali al di fuori dai limiti previsti dalla legge o dal contratto. Il Tar Lazio (sentenza 947 del 19.01.2017) aveva accolto il ricorso, sostenendo che la norma europea a tutela del consumatore non contempla limiti al potere di modificare in via unilaterale il contratto, in quanto la direttiva n. 13 del 1993 si limita a disporre che essa «*non si oppone neppure a clausole con cui il professionista si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni di un contratto di durata indeterminata a condizione che gli sia fatto obbligo di informare con un ragionevole preavviso il consumatore e che questi sia libero di recedere dal contratto*». In definitiva, pertanto, secondo il primo giudice, «la direttiva n. 13 del 1993 conferma che, a fronte delle modifiche contrattuali introdotte dall'operatore economico, il ragionevole preavviso e il diritto di recesso rappresentano strumenti di tutela del consumatore alternativi e non cumulativi rispetto all'indicazione dei giustificati motivi».

Con l'impugnativa, si censurava la sentenza proprio nella parte in cui non si era ritenuto applicabile il Codice del Consumo che condiziona l'esercizio dello *jus variandi* all'esistenza di un giustificato motivo indicato nel contratto.

Il Consiglio di Stato, premessa l'ammissibilità di una clausola negoziale di matrice convenzionale che attribuisca ad una delle parti il potere di modificare, in corso di esecuzione, il rapporto negoziale, sottolinea che la stessa debba essere interpretata oltre che nei limiti pattuiti tra le parti, comunque, secondo il principio di buona fede – con conseguente operatività del rimedio dell'*exceptio doli generalis*.

In sede di contratti con parti deboli, il legislatore comunitario e quello nazionale avevano inteso sottoporre lo **jus variandi** a limiti legali, proiezione applicativa del principio di buona fede, predisponendo due tipologie di clausole, quella di cui alla lett. m) che vieta la variazione unilaterale in assenza di giustificato motivo indicato nel contratto e quella di cui alla lett. o) che salvaguarda il consumatore in caso di aumento del prezzo, con il diritto di recesso. Il potere di modificazione unilaterale di modifica del prezzo riconosciuto al professionista si considera, in questo caso, non abusivo e, dunque, valido soltanto se tale potere viene bilanciato dalla previsione di un diritto potestativo, riconosciuto al consumatore, di sciogliersi dal contratto mediante il recesso.



Atteso che l'art. 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche ⁴prevede solo il diritto di recesso, si trattava di comprendere se era applicabile la lett m) del Codice del Consumo con la necessaria indicazione del motivo. All'esito di una interpretazione conforme, il diritto interno deve essere inteso nel senso che la disposizione dell'art. 70 non esclude che si applichino anche le disposizioni generali contenute nel Codice del consumo ed **in particolare la disposizione che prescrive la sussistenza di un giustificato motivo indicato nel contratto**.

Per quello che qui rileva, poi, il Consiglio di Stato ha affermato la conformità a legge della norma regolamentare che dispone che *«gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recesso dal contratto senza penali»*. Ha, infatti, affermato che la *“specifica previsione che impone di indicare anche i motivi che legittimano la modifica del contratto è legittima alla luce di quanto sopra esposto in ordine alla necessità che lo ius variandi sia ancorato alla sussistenza di un giustificato motivo”*.

Giacché la disposizione regolamentare censurata riguardava esplicitamente sia le condizioni economiche sia quelle contrattuali, la mancata individuazione di una diversa ratio decidendi consente di concludere che **le clausole m) e o) debbano essere congiuntamente applicate in tema di modifiche unilaterali contrattuali ed economiche**.

Tale inferenza è recepita *expressis verbis* dalla successiva sentenza del Consiglio di Stato n. 3373/2020 che sempre in un contenzioso con Telecom in relazione alla applicabilità della Direttiva 93 nell'ambito dei contratti di telefonia – disciplinati dal Codice delle Comunicazioni elettroniche – ha affermato che *“Quanto al coordinamento tra la lettera m) è la lettera o) dell'articolo 33 II Codice del Consumo deve osservarsi che la lettera m), riguardando gli aspetti informativi delle modifiche contrattuali unilaterali, consente al consumatore di valutare opportunamente la modifica in questione per decidere consapevolmente se accettarla o rifiutarla, recedendo dal contratto, mentre la lettera o) censura la mancata previsione del diritto di recesso a fronte della possibilità di variare le condizioni di contratto: le due forme di tutela ben possono coesistere non apparendo affatto incompatibili. Come correttamente evidenziato dal giudice di primo grado, la Corte di giustizia, nella sentenza resa nella causa c 92 del 2011, ha già avuto modo seppure in un differente ambito di argomentare nel senso che l'assenza di informazioni sui giustificati motivi non trova compensazione nella evenienza che i consumatori, nel corso*

⁴ art. 70 comma 4 (testo originario) DECRETO LEGISLATIVO 1 agosto 2003 , n. 259. Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.



dell'esecuzione del contratto, saranno informati con un preavviso ragionevole della **modifica delle spese e del loro diritto di recedere dal contratto qualora non desiderino accettare detta modifica.**

In buona sostanza, come si è rilevato, si è andata affermando la necessità di una previsione contrattuale dei motivi che legittimino lo *jus variandi*, non essendo sufficiente l'obbligo di preavviso ed il diritto di recesso.

Sul punto, altra importante pronuncia è stata emessa dalla AGCM in data 11.05.2017 nei confronti di Whatsapp⁵ allorché l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato ha ritenuto che *“Le clausole riportate sub par. II, d) (contenute nei TU, paragrafi “Altre disposizioni” e “Costi e tasse”) risultano in violazione dell’art. 33, commi 1 e 2, lett. m), CdC34 nella misura in cui stabiliscono il diritto generico esercitabile dal Professionista di introdurre condizioni aggiuntive per determinati servizi e di modificare o aggiornare i Termini di utilizzo (clausola contenuta nei TU, “Altre disposizioni”), nonché il diritto esercitabile dal Professionista di introdurre un costo del servizio (clausola contenuta nei TU, “Costi e tasse”) senza che nel contratto vengano indicate le motivazioni sulla base delle quali egli si vincola ad apportare le modifiche. La genericità delle disposizioni che consentono al Professionista di introdurre, nella più totale discrezionalità, modifiche, finanche economiche, senza specificarne preventivamente i motivi e senza neppure prevedere modalità per informarne in maniera adeguata l'utilizzatore, unitamente alla previsione del meccanismo di “silenzio assenso” che fa discendere l'accettazione dei nuovi Termini anche solo dalla mera inerzia inconsapevole dell'utente, appaiono particolarmente gravose e squilibrate a danno del consumatore. 87. La clausola di *ius variandi* dovrebbe, in particolare, indicare che tutte le eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali, incluse quelle economiche, potranno essere effettuate solo in presenza di un “giustificato motivo” espressamente indicato nel contratto. 88. Nel contratto deve essere anche previsto che, in caso di esercizio della facoltà di modifica **unilaterale, il Professionista porterà a conoscenza del consumatore il motivo specifico che giustifica la modifica, con modalità indicate anch'esse nel contratto e comunicate in tempo utile rispetto all'attuazione della medesima modifica”**.*

⁵ Ove si contestavano, tra l'altro, le seguenti clausole: MODIFICHE CONTRATTUALI UNILATERALI “[...] WhatsApp si riserva la facoltà di chiedere all'utente di accettare condizioni aggiuntive in futuro per determinati Servizi [...]. WhatsApp si riserva il diritto di modificare o aggiornare i presenti Termini. Cominceremo le modifiche nel modo ritenuto più opportuno e aggiorneremo la data di "Ultima modifica" nella parte superiore dei Termini. L'utilizzo continuativo dei Servizi comporterà l'accettazione dei Termini così come modificati. Se non accetta i Termini modificati, l'utente dovrà interrompere l'utilizzo dei Servizi. [...]” (cfr. TU, Altre disposizioni). “[...] Avremo diritto ad applicare i costi per i nostri Servizi, incluse le relative tasse. [...]”.



Altra pronuncia di notevole interesse è quella resa da AGCM in data 07.09.2011, in merito ai servizi di archiviazione sul cloud, offerti da Apple entro lo spazio di archiviazione di 5 GB in via gratuita ed oltre a pagamento. Ad avviso dell'Autorità, *“la clausola di cui al paragrafo II, lettera A, relativa alla modifica delle condizioni contrattuali del servizio iCloud, risulta in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. m), del Codice del consumo 25, sia nel caso in cui il contratto preveda la fruizione gratuita che in quello di servizio a pagamento sulla base di piani mensili, per l'assenza del riferimento in essa ai giustificati motivi che consentono di effettuare le modifiche contrattuali unilaterali, chiarendo che **“la modifica delle clausole contrattuali o del prezzo originario (anche dal valore 0 a un valore positivo) va, dunque, sempre motivata dal Professionista e le motivazioni che potrebbero essere adottate vanno inserite nel contratto stesso ai sensi dell' articolo 33, comma 2, lett. m), del Codice del consumo** (Cfr. . CV196 - ICLOUD APPLE- Provvedimento n. 29819)*

Così ricostruito il quadro, si deve premettere che il contratto di abbonamento ai servizi prestati da Netflix è **a tempo indeterminato**, a pagamento secondo il ciclo di fatturazione prescelto e **con possibilità di disdetta in ogni momento** a valere dal termine del periodo di fatturazione in corso (*“L'abbonamento a Netflix continuerà fino alla disdetta (...)”*; 3.1. *Ciclo di fatturazione. La quota dell'abbonamento al servizio Netflix sarà addebitata sul tuo Metodo di pagamento nella data di pagamento indicata nella pagina "Account". La durata del tuo ciclo di fatturazione dipenderà dal tipo di piano di abbonamento scelto al momento della registrazione al servizio (...).*3.4. *Disdetta. Puoi disdire il tuo abbonamento a Netflix in qualsiasi momento, continuando ad avere accesso al servizio Netflix fino alla fine del periodo di fatturazione. (...).*

Deve ora compiersi una verifica per ogni versione delle clausole.

Versione 2017-2024

Rispetto alla versione ante 2024,

3.5 Modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento. *Di tanto in tanto potremmo **modificare i nostri piani di abbonamento e il prezzo del nostro servizio**; tuttavia, **qualsiasi modifica del prezzo o dei piani di abbonamento avrà decorrenza non prima di 30 giorni dalla data in cui ti invieremo la relativa comunicazione. Se non desideri accettare la modifica del prezzo o del piano di abbonamento, puoi disdire l'abbonamento prima che la modifica entri in vigore.***

6.4. Modifiche alle Condizioni di utilizzo. NETFLIX potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo. *Ti invieremo una notifica almeno 30 giorni prima che tali modifiche si applichino a te. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore.*



È evidente che **entrambe le clausole non rispondano alle disposizioni del Codice del Consumo**. Nonostante la previsione di un preavviso di almeno 30 giorni e della facoltà di recesso, manca la previsione di un “giustificato motivo” indicato nel contratto stesso, come richiesto dalla lett m) dell’art. 33 II Codice del Consumo (riproduttivo della lettera J della Direttiva n 93/13/CEE).

E’ pur vero che la Direttiva prevede nella disposizione “portata Lettera J” che *“La lettera j) non si oppone neppure a clausole con cui il professionista si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni di un contratto di durata indeterminata, a condizione che gli sia fatto obbligo di informare con un ragionevole preavviso il consumatore e che questi sia libero di recedere dal contratto”*.

Tuttavia, la disciplina comunitaria è un quadro minimale e nel recepimento nell’ordinamento italiano, tale previsione non è stata riprodotta.

Nell’ampia giurisprudenza citata comunitaria e nazionale, è *jus receptum* la necessità della indicazione dei motivi dello *jus variandi* anche nel contratto a tempo indeterminato.

Pure in relazione a tale tipologia di contratto, la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali è possibile solo per un motivo indicato nel contratto.

Inoltre, **l’obbligo di giustificato motivo deve essere presente anche nelle disposizioni contrattuali che prevedono modifiche al prezzo**, dovendosi intendere che il sintagma “clausole del contratto” di cui alla lett. m) sopra citata debba includere anche le condizioni economiche.

5. Sulla clausola di modifica del prezzo nella versione 2017

La clausola 3.5 Modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento, non prevede alcuna indicazione dei motivi.

La stessa, anche in una valutazione complessiva delle clausole contrattuali, si deve ritenere abusiva. Non basta la comunicazione della modifica né il riconoscimento del diritto di recesso, dovendosi valorizzare che solo se previamente informato in sede di stipula delle modalità e dei motivi che possono determinare un aumento del prezzo, il



consumatore potrà fare scelte consapevoli e preferire una prestazione piuttosto che un'altra.

Netflix **non ha fornito rispetto a detta clausola la prova contraria della mancanza di vessatorietà**, limitandosi ad asserire di essersi adattata alle disposizioni di cui all'art. 49 del Codice del Consumo che, in merito agli obblighi di informazioni nei contratti a distanza e negoziati fuori dai locali commerciali consentirebbero di fornire motivazioni all'interno della singola proposta di modifica del prezzo del bene/servizio, in occasione della comunicazione della possibilità di recedere dal contratto, direttamente, quindi, nelle comunicazioni rese ai clienti, limitandosi ad una formulazione più snella nel corpo dei termini e condizioni contrattuali. Solo a seguito delle decisioni della AGCM del 2021 si sarebbe richiesta l'indicazione di giustificati motivi all'interno delle condizioni contrattuali e NETFIX per tale ragione aveva provveduto nel gennaio 2024 a riformulare le clausole negoziali relative.

Invero, come si è visto, fino al 2024 (comunque tre anni dopo il rilevato nuovo orientamento) la clausola contrattuale **non perimetrava in alcun modo le ragioni per la modifica del prezzo.**

Il recepimento della Direttiva 93/13/CEE nel D.Lgs. 206/2006 non ha differenziato i contratti a tempo indeterminato, di tal che anche per essi non bastava il diritto di recesso a tutelare il consumatore da modifiche per motivi non precedentemente enunciati dal contratto ed, inoltre, la giurisprudenza ha inteso ricomprendere nello jus variandi, non presuntivamente abusivo perché legittimato da un motivo indicato nel contratto, anche l'aumento del prezzo del servizio.

Versione 2024

Quanto alle versioni introdotte nel gennaio 2024,

ART. 3.5 CDU - Modifiche Al Prezzo e ai Piani di Abbonamento

art. 3.5 delle CdU - Modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento - <<Di tanto in tanto potremmo modificare i nostri piani di abbonamento e il prezzo del nostro servizio. Tra gli elementi di costo che incidono sul prezzo del nostro servizio vi sono, ad esempio, i costi di produzione e di licenza, i costi della fornitura tecnica e della distribuzione del nostro servizio, il costo del Servizio clienti e altri costi legati alla vendita, i costi di amministrazione generale e altri costi generali, oltre a tasse, imposte e contributi previsti a livello statale. Ti invieremo una notifica almeno un mese prima della data di entrata in vigore delle modifiche del prezzo o del



tuo piano di abbonamento. Se non desideri accettare la modifica del prezzo o del piano di abbonamento, puoi disdire l'abbonamento prima che la modifica entri in vigore>> (doc I.2, pag. 3).

In ordine alla clausola di modifica delle condizioni economiche, alla luce di quanto argomentato, si ritiene che **detta clausola già risponda all'esigenza di individuare le circostanze che possono giustificare la variazione unilaterale anche del prezzo dell'abbonamento**. La variazione del prezzo è legata alla variazione del costo. Infatti, si legge **“tra gli elementi di costo che incidono sul prezzo del nostro servizio”**.

E' pretestuoso ritenere che il mancato collegamento sintattico tra la prima frase ed il secondo periodo legittimerebbe il Professionista ad un aumento del prezzo completamente discrezionale e slegato dagli elementi indicati. Invero, come si è detto, le clausole sono **comunque estrinsecazione del principio della buona fede**.

Peraltro, non si condivide la tesi estrema dell'Associazione Movimento Consumatori che pretende che la variazione del prezzo sia legittima solo se determinata da un evento estraneo alla volontà del Professionista (sul punto infra).

E', quindi corretto dedurre che tutti gli aumenti di prezzo che sono intervenuti sulla base delle condizioni di contratto in vigore fino al gennaio 2024 debbano ritenersi adottati sulla base di clausole contrattuali vessatorie, nulle ed inefficaci con conseguente necessità di assumere provvedimenti informativi dell'illegittimità della clausola e del diritto dei clienti alla restituzione di quanto corrisposto.

Versione 2025

In forza della riformulazione delle clausole disposta da Netflix in corso di causa, nell'aprile 2025, invece, si ritiene che l'articolato risponda per entrambe le clausole all'esigenza che il consumatore si possa rappresentare il novero delle circostanze che possono motivare il Professionista, nell'ambito di un rapporto di durata, alle modifiche sia del piano economico sia di quello normativo.

3.5 Modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento.

Di tanto in tanto potremmo modificare i nostri piani di abbonamento e il prezzo del nostro servizio in caso di variazione degli elementi di costo che incidono sul prezzo del servizio.

Tra tali elementi di costo vi sono, ad esempio, i costi di produzione e di licenza, i costi della fornitura tecnica e della distribuzione del nostro servizio, il costo del Servizio clienti e altri costi legati alla vendita, i costi di amministrazione generale e altri costi generali, oltre a tasse, imposte e contributi previsti a livello statale.

Ti invieremo una notifica almeno un mese prima della data di entrata in vigore delle modifiche del prezzo o del tuo piano di abbonamento.



Se non desideri accettare la modifica del prezzo o del piano di abbonamento, puoi disdire l'abbonamento prima che la modifica entri in vigore

E' chiaro che la **modifica è solo formale** ed è consistita nel collegare sintatticamente in modo più corretto la modifica del prezzo alla variazione degli elementi di costo. Tali elementi di costo, **come si è visto erano già enucleati nella versione adottata dal gennaio 2024**. Si deve, quindi, ribadire, **la conformità di tale clausola alla disciplina di tutela consumeristica**.

Sul punto merita di essere rigettata la tesi sostenuta dal Movimento Consumatori per la quale comunque l'inserimento dal gennaio 2024 dei motivi per i quali possono essere aumentati o comunque modificati i prezzi ed i piani di abbonamento non farebbe venir meno, neppure per i contratti sottoscritti nella vigenza delle nuove clausole, l'illegittimità delle modifiche del prezzo operate tra ottobre e novembre 2024 atteso che le comunicazioni rivolte ai consumatori per dare conto e giustificare **gli aumenti sarebbero asseritamente non coerenti con i motivi legittimanti indicati nel contratto**.

La deduzione appare **speciosa**.

Nelle comunicazioni individuali prodotto (in particolare per l'aumento dicembre 2024) si legge: "grazie per essere tra i nostri affezionati abbonati dal ●. Ci auguriamo che tu stia apprezzando l'ampio catalogo Netflix. Scriviamo per informarti che il prezzo mensile si aggiornerà a 9,99 € dal giorno 10 dicembre 2024". Segue l'indicazione del prezzo aggiornato. Si precisa, inoltre, il seguente ulteriore messaggio: "Questo aggiornamento aggiunge valore al tuo abbonamento perché ci consentirà di offrirti ancora più contenuti. Pensa che solo nel prossimo mese usciranno 88 film e serie. Che tu voglia rivedere i tuoi titoli preferiti o scoprire qualcosa di nuovo, abbiamo quello che fa per te". Viene poi rappresentata la possibilità di visitare la pagina Account per disdire l'abbonamento, dando indicazione del Centro di assistenza per maggiori informazioni. Vi sono poi remainders a prodotti aggiunti di recente.

Orbene, è lapalissiano che **i nuovi prodotti aumentino i costi di produzione**, come indicato nelle condizioni generali di contratto come uno degli elementi di costo che incide sul costo del servizio.

Peraltro, si dà pure indicazione del numero di films e serie che sarebbero uscite nel mese successivo all'aumento.



6. Sullo jus variandi delle condizioni normative del contratto

Si ricorda che la clausola di variazione delle condizioni normative vigente dal 2017 al gennaio 2024 era la seguente:

versione 2017 -2024

6.4 Modifiche alle Condizioni di utilizzo.

Netflix potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo.

Ti invieremo una notifica almeno 30 giorni prima che tali modifiche si applichino a te.

Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore.

Versione gennaio 2024 – aprile 2025

6.5 Modifiche alle Condizioni di utilizzo.

Netflix potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo.

In caso di modifiche sostanziali, ti invieremo una notifica almeno un mese prima che entrino in vigore.

Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore.

Nessuna delle due formulazioni risponde alle disposizioni del Codice del Consumo.

Nonostante la previsione di un preavviso di almeno 30 giorni e della facoltà di recesso, manca la previsione di un “giustificato motivo” indicato nel contratto stesso, come richiesto dalla lett m) dell’art. 33 II Codice del Consumo (riproduttivo della lettera J della Direttiva n 93/13/CEE). Peraltro la seconda versione sembra prevedere l’onere di notifica ed il diritto di recesso solo in caso di modifiche sostanziali, ove la ‘sostanzialità’ delle modifiche sarebbe rimessa alla solitaria valutazione del Professionista.

In relazione alla formulazione del gennaio 2024 della clausola di jus variandi normativo (6.5), si nota che non è stato introdotto un elenco di motivi che giustifichino le modifiche delle disposizioni non economiche del contratto.

Pertanto, detta versione, in vigore fino all’aprile 2025, deve ritenersi in violazione dell’art. 33 II lett m).

La clausola nelle due versioni 2017 e 2024 è, quindi, vessatoria ed eventuali modifiche che fossero state fatte in pendenza delle richiamate condizioni di contratto, risultano



adottate sulla base di clausole nulle e vessatorie e risultando, quindi, prive di base legale.

In ordine alla clausola di variazione delle condizioni normative, operata nell'aprile del 2025, la nuova versione è la seguente:

versione aprile 2025

6.4 Modifiche alle Condizioni di utilizzo.

Netflix potrebbe modificare le presenti Condizioni di utilizzo.

- (i) in caso di cambiamenti relativi al servizio Netflix,*
- (ii) per garantire la conformità alle leggi vigenti e/o adeguarsi a modifiche alle leggi e agli obblighi normativi pertinenti,*
- (iii) per fare in modo che le presenti Condizioni di utilizzo risultino più chiare o comprensibili,*
- (iv) qualora intenda procedere alla ristrutturazione o riorganizzazione della propria attività e/o per motivi di natura tecnologica o di sicurezza.*

In caso di modifiche sostanziali, ti invieremo una notifica almeno un mese prima che tali modifiche siano applicabili a te. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore.

La nuova formulazione adottata nell'aprile del 2025 è **conforme alle disposizioni del Codice** del Consumo ed alla giurisprudenza nazionale ed eurounitaria.

La variazione è consistita nell'eliminazione dei sintagmi "Di tanto in tanto", "periodicamente" e nella elencazione delle cause giustificative dello jus variandi, che non erano per nulla contemplate nella versione fino al gennaio 2024.

La situazione precedente assegnava a Netflix un potere assolutamente discrezionale ed illimitato di modifica delle condizioni della prestazione, garantendo il recesso ma impedendo *ab origine* che il consumatore potesse prevedere i motivi delle modifiche.

Ora, si indicano con una certa determinatezza tali **motivi**.

Non pare potersi revocare in dubbio il diritto-dovere di NETFLIX di modificare le condizioni contrattuali sia per (ii) garantire la conformità alle leggi vigenti e/o per adeguarsi a modifiche alle leggi e agli obblighi normativi pertinenti, o (iii) per rendere le clausole più chiare e comprensibili né pare si possa limitare il diritto di NETFLIX di procedere a modifiche contrattuali (v) per motivi di natura tecnologica o di sicurezza.

La disposizione consente anche la modifica delle condizioni contrattuali (i) in caso di



cambiamenti relativi al servizio di NETFLIX e (IV) qualora intenda procedere alla ristrutturazione o riorganizzazione della propria attività.

Chiaramente tali sintagmi sono formulazioni ampie e necessariamente generiche che, in ragione dell'evoluzione giurisprudenziale, NETFLIX ha inserito al fine di rendere edotto il cliente che il servizio offerto potrebbe essere soggetto a future modifiche determinate da **esigenze essenzialmente aziendali di cambiamento del servizio o in caso di ristrutturazione o riorganizzazione del business**. Si pensi, ad esempio, alla decisione imprenditoriale di riorientare la piattaforma di programmi, magari differenziando l'offerta 'generalista' in più offerte modulate su specifici settori, con più accentuata customizzazione dei prodotti.

Invero, il **Movimento Consumatori non si ritiene soddisfatto**, asserendo che il giustificato motivo debba consistere in un fatto successivo alla conclusione del contratto che altera l'assetto degli interessi dei contraenti così come programmato dal contratto, senza che l'alterazione fosse prevedibile al momento dell'atto né il fatto imputabile al contraente a favore del quale sia previsto lo jus variandi.

Richiede, quindi, che il motivo della modifica sia riconducibile a **sopravvenienze rilevanti ed oggettive, imprevedibili e straordinarie al di fuori dal controllo delle parti**.

Invero, **tale prospettazione non può essere accolta**.

Si dimentica che ci si muove nell'ambito di rapporti a tempo indeterminato, rispetto ai quali la stessa direttiva comunitaria prevedeva quale sufficiente tutela del consumatore il preavviso ed il diritto di recesso.

Come si è visto, la stessa Corte di Giustizia considerava legittimo l'interesse del fornitore di gas, nel mercato libero, di modificare le spese del proprio servizio ((causa 92/11 Rwe Vertrieb) né parte ricorrente è stata in grado di richiamare pronunce che vadano oltre la generica necessità di valutare la modifica contrattuale normativa o di prezzo alla luce del principio di buona fede e di correttezza nell'esecuzione del contratto (Cfr. Cons. Stato n. 1529/2020).

Occorre anche sottolineare che si è **al di fuori di mercati relativi a beni tutelati**.

In buona sostanza, si reputa che il giustificato motivo (così tradotto dalla Direttiva) – sempre nell'ambito di rapporti a tempo indeterminato - non possa essere interpretato *sic*



et simpliciter – secondo stilemi del diritto del lavoro o dello *jus variandi* nel settore bancario interno che nell’ambito dello stesso codice del consumo trova una specifica disciplina.

La necessità dell’indicazione di valido motivo condizionante lo *jus variandi* non può valere, quindi, nell’ambito di contratti a tempo indeterminato, come garanzia dell’immutabilità delle condizioni economiche e normative rispetto all’assetto di interessi cristallizzato nel momento della sottoscrizione del contratto, di tal ch , per ipotesi, potrebbe essere aumentato il prezzo solo dei punti di inflazione o non potrebbe essere modificato il servizio rispetto all’evoluzione tecnologica o alla necessit  di differenziare/riorientare le prestazioni nonostante ci si muova all’interno di un mercato concorrenziale per beni non tutelati.

Ci  costituirebbe un significativo limite al diritto di iniziativa economica privata.

Come   notorio il settore dell’intrattenimento in *streaming* ha avuto una fase iniziale, nella quale Netflix si imponeva come uno dei *player* pi  rilevanti, ora il mercato   affollato di operatori.

Netflix ha affermato, anche mediante comunicazioni ai clienti, di avere aumentato il costo in ragione dell’aumento dell’offerta di prodotti, diversificando tra l’altro gli abbonamenti, prevedendo aumenti pi  ridotti nel caso si consentisse la presenza di informazioni pubblicitarie all’interno dei programmi.

E’ ovvio, inoltre, che la pretesa di immodificabilit  dell’assetto iniziale di interessi dal punto di vista economico precluderebbe la possibilit  di politiche di *marketing* ben consolidate come quelle di *entry price* al fine di fidelizzare la clientela.

In tale senso la pronuncia del Consiglio di Stato n. 1125 del 2025 pare significativa ove si censura la condotta di Apple in ordine alla clausola di *jus variandi* che non prevede motivi per le modifiche contrattuali, ma si guarda bene dall’affermare che non sia consentita la modifica nel senso dell’onerosit  del servizio, offerto inizialmente e solo entro certi limiti in via gratuita. Si  , invero, del tutto consapevoli che anche il servizio offerto gratuitamente   un’operazione di *marketing* volta alla fidelizzazione del cliente.

Deve, quindi, concludersi che per quanto attiene alla clausola di modifica del prezzo dal gennaio 2024 e per quanto attiene alla clausola di modifica della parte normativa del contratto nella versione dell’aprile 2025, la discrezionalit  del professionista in ordine



alla sussistenza delle condizioni per procedere alle suddette modifiche, non è comunque assoluta ed insindacabile. Dalla casistica elencata a titolo esemplificativo delle stesse clausole appare che Netflix abbia sostanzialmente inteso riservarsi il diritto di:

- aumentare periodicamente i prezzi in concomitanza di variazioni delle voci di costo, al fine di conservare il margine di redditività dell'attività di impresa svolta;
- modificare le condizioni di utilizzazione del servizio in concomitanza con mutamenti normativi e/o ristrutturazioni dell'attività e/o sopravvenuti sviluppi in ambito tecnologico o esigenze di sicurezza, tali da rendere necessario detto adeguamento.

In tale ottica, ritiene il Collegio che la clausola che facoltizza l'aumento unilaterale del canone in concomitanza con un aumento dei costi del servizio, lungi dall'introdurre un diritto potestativo di variazione del prezzo in assenza di giustificato motivo, risponda piuttosto all'esigenza di garantire all'imprenditore la possibilità di adeguare le condizioni economiche dell'offerta originaria del contratto (a tempo indeterminato), a mutamenti sopravvenuti, in modo da garantire la perdurante sostenibilità economica dell'attività di impresa.

7. Sulla clausola di recesso unilaterale del Professionista

Il Movimento Consumatore chiede, inoltre, di inibire l'utilizzo anche della clausola 2 applicata dal 2017 all'aprile 2025, oltre che la predisposizione e la diffusione della medesima clausola nella versione modificata nell'aprile 2025 delle CdU.

La suddetta clausola dal 2017 all'aprile 2025 era la seguente:

Art. 2 CDU - Offerte Promozionali

<<Di tanto in tanto potremmo offrirti piani, abbonamenti oppure offerte promozionali speciali ("Offerte").

NETFLIX determina a sua esclusiva discrezione l'idoneità alle Offerte e ci riserviamo il diritto di revocare un'Offerta e sospendere il tuo account qualora si determinasse che tu non sia più idoneo all'Offerta.

I membri di un nucleo domestico che hanno un abbonamento NETFLIX, esistente o recente, potrebbero non avere diritto a determinate Offerte iniziali.

Per determinare l'idoneità all'Offerta potremmo utilizzare informazioni quali l'ID del dispositivo, il Metodo di pagamento o un indirizzo email utilizzato con un abbonamento NETFLIX esistente o attivato di recente.

I requisiti di idoneità e altre limitazioni e condizioni ti verranno resi noti alla sottoscrizione dell'Offerta o con altri metodi di comunicazione messi a tua disposizione>> (doc. 1.2, pag. 2).



Successivamente in corso di causa la clausola è stata modificata nel seguente modo:

Art. 2 CDU - Offerte Promozionali

<< Di tanto in tanto potremmo mettere a disposizione offerte promozionali (ad esempio concorsi a premi, sconti e altri incentivi), piani o abbonamenti speciali ("Offerte").

Netflix si riserva il diritto di revocare un'Offerta e di sospendere il tuo account qualora ritenessimo che tu non sia idoneo.

I membri di un nucleo domestico che hanno un abbonamento Netflix, esistente o recente, potrebbero non avere diritto a determinate Offerte iniziali.

Per determinare l'idoneità all'Offerta potremmo utilizzare informazioni quali l'ID del dispositivo, il metodo di pagamento o i tuoi recapiti.

I requisiti di idoneità e altre limitazioni e condizioni ti verranno resi noti alla sottoscrizione dell'Offerta o con altri metodi di comunicazione messi a tua disposizione.>>

Tale clausola nelle due versioni, ad avviso di parte ricorrente, violerebbe l'art. 33 comma II lett. d) del Codice del Consumo laddove ritiene presuntivamente vessatorio “*prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà*”.

La prima versione della clausola si connota per il fatto che NETFLIX si riservava di determinare “*a sua esclusiva discrezione l'idoneità alle Offerte*” ed il potere di “*revocare un'Offerta e sospendere il tuo account qualora si determinasse che tu non sia più idoneo all'Offerta*”.

Quindi, formalmente si rientrava nell'ipotesi sanzionata dalla norma citata.

Con la modifica effettuata in corso di causa si è eliminata l'affermazione della discrezionalità del Professionista di porre fine alla prestazione, apportando ulteriori modifiche formali.

Il caso che detta clausola si proponeva di regolare, all'evidenza, non era quello della sottoscrizione di un abbonamento *tout court* per il quale poi, NETFLIX avrebbe potuto decidere unilateralmente ed insindacabilmente ed in via discriminatoria, di cessare il rapporto, **ma quello in cui l'utente avesse sottoscritto un abbonamento promozionale, senza avere né formalmente né sostanzialmente le caratteristiche per partecipare all'offerta.**

Sono note le prassi commerciali che cercano di implementare il numero dei sottoscrittori dei contratti, promuovendo condizioni più vantaggiose di quelle proprie dei contratti vigenti.

Talora, utenti più smaliziati hanno cercato di ‘approfittare’ di tali offerte, facendo



sottoscrivere il nuovo abbonamento a prezzo promozionale da altro membro della famiglia o da persona di fiducia al fine di ottenere la prestazione a condizioni economiche più favorevoli, recedendo poi dall'abbonamento pendente. Detto *escamotage* - che consentiva al cliente di ottenere il medesimo servizio a miglior prezzo - vanificava le strategie di espansione verso nuovi clienti ed otteneva l'effetto di avvantaggiare clienti già fidelizzati.

Il Professionista è generalmente in grado di comprendere *l'escamotage* e di reagire a tali pratiche avvedendosi, *a posteriori*, che il metodo di pagamento, il dispositivo o la *mail* erano già registrati nell'archivio dei clienti e che, quindi, il consumatore stava cercando di beneficiare di una offerta di *entry price*, pur essendo già cliente NETFLIX.

In tal senso, deve leggersi la clausola che prevedeva e prevede il diritto di NETFLIX di revocare l'offerta e di sospendere l'account, offerta alla quale il cliente non si sarebbe più mostrato idoneo a seguito delle verifiche effettuate.

Invero, in ambedue le versioni delle condizioni generali si scrive che “*i requisiti di idoneità e altre limitazioni e condizioni*” alla possibilità di accedere all'offerta dovevano essere resi noti alla sottoscrizione dell'Offerta o con altri metodi di comunicazione messi a disposizione del Cliente.

Invero, **ad onta dell'affermata discrezionalità di cui NETFLIX sosteneva di poter godere**, alla luce di una lettura complessiva ed in buona fede della clausola, si deve concludere che, in realtà, la società si riservava solo di 'reagire' ai casi in cui avesse verificato *ex post* che l'offerta promozionale fosse andata a vantaggio di persona/nucleo familiare già fidelizzato.

Pertanto, non si ritiene che neppure la versione precedente della clausola n. 2 (vigente dal 2017 all'aprile 2025) possa intendersi come presuntivamente vessatoria.

Il Movimento Consumatori non ha portato alcuna evidenza della circostanza che vi siano state cessazioni unilaterale del contratto in virtù di tale clausola, di tal ché non risulta fattualmente smentita l'interpretazione della clausola che si intende recepire per la quale la cessazione unilaterale può essere attuata da NETFLIX solo nel caso in cui il cliente risulti non idoneo rispetto ai requisiti di idoneità, condizioni e limitazioni indicati nel documento contrattuale di sottoscrizione dell'offerta o nei claims delle offerte promozionali.

Per un'eterogenesi dei fini proprio la tesi del Movimento Consumatori di perdurante vessatorietà della clausola, anche a seguito dell'espunzione della discrezionalità del Professionista, milita a favore delle conclusioni adottate.

Afferma, infatti, il Movimento Consumatori che la correzione dell'aprile 2025 non ha



comportato alcuna sostanziale modifica, considerato che l'eliminazione della frase "determina a sua esclusiva discrezione l'idoneità alle Offerte" non ha fatto venire meno l'indeterminatezza dei poteri di Netflix che può sempre, a propria discrezione "revocare un'Offerta" e "sospendere il tuo account qualora ritenessimo che tu non sia idoneo".

Ciò significa che in sé l'aver affermato che il Professionista potesse revocare a propria esclusiva discrezione l'offerta, non può essere interpretato in modo slegato ai successivi periodi; in conclusione, la discrezionalità non era arbitrio ma discrezionalità tecnica in relazione alla non sussistenza di requisiti di idoneità esplicitati nelle offerte promozionali.

L'argomento per cui - a prescindere o meno dalla presenza della parola discrezionalità - il nocciolo della violazione consisterebbe nel verbo "potrebbe" che starebbe a significare che NETFLIX potrebbe revocare l'offerta anche per altre ragioni, prova troppo.

In realtà il perimetro dell'esercizio del potere di recesso unilaterale è chiaramente delineato dalla ratio esplicitata di evitare la sottoscrizione di nuovi abbonamenti in offerta in modo 'surrettizio' da persone già fidelizzate.

Si deve, quindi, rigettare sul punto la domanda del Movimento Consumatori.

8. Effetti della modifica delle condizioni contrattuali e dichiarazione di estensione della revisione ai contratti pregressi

AMC contesta l'affermazione di NETFLIX per la quale le modifiche introdotte nel gennaio 2024 e nell'aprile 2025 in pendenza del giudizio siano applicabili a tutti i clienti anche a quelli che avevano già stipulato anteriormente i contratti di abbonamento sulla base di diverse e deteriori condizioni contrattuali.

Tali conclusioni devono essere condivise: come insegna la vicenda degli interessi anatocistici, **a seguito della dichiarazione di nullità di una clausola, la pattuizione di altra clausola, conforme a legge, deve essere oggetto di nuova pattuizione.**

Invero, si ataglia precisamente alla fattispecie presente la considerazione per cui è "difficile negare che l'adeguamento alle disposizioni della delibera CICR delle condizioni in materia figuranti nei contratti già in essere, comportando una regolazione ex novo dell'anatocismo, segnatamente laddove esso si riverberi in danno delle posizioni a debito, non determini un peggioramento delle condizioni contrattuali" (Cass. Sez. 1, 26769/2019 e 26779/2019) giacché *"in effetti, la sostituzione della reciproca capitalizzazione*



trimestrale degli interessi attivi e passivi all'assenza di capitalizzazione per effetto della declaratoria di nullità della clausola contrattuale anatocistica, rende evidente che vi sia stato un peggioramento delle condizioni contrattuali precedentemente applicate al conto corrente per cui è causa, sicché, proprio in applicazione dell'art. 7, comma 3 della delibera CICR (per cui "nel caso in cui le nuove condizioni contrattuali comportino un peggioramento delle condizioni precedentemente applicate, esse devono essere approvate dalla clientela") sarebbe stato necessario nella fattispecie in esame un nuovo accordo espresso tra le parti, non essendo ammissibile un adeguamento unilaterale". Cass. n. 7105/2020; Cassazione civile sez. I, 19/03/2025, n. 7377).

Risulta lampante che l'impossibilità di modifica delle condizioni contrattuali (comprehensive del prezzo) per mancata indicazione nel contratto di un giustificato motivo sia un regime più favorevole per il consumatore di quello che preveda lo *jus variandi* pur all'interno di una cornice predeterminata di giustificati motivi.

Non basta, quindi, l'impegno di NETFLIX di garantire *pro futuro* il non utilizzo delle clausole vessatorie in relazione ai contratti già stipulati e di intendere modificate le condizioni contrattuali secondo le nuove versioni delle clausole, **giacché le stesse non sono state pattuite dai contraenti**. Peraltro, modifiche contrattuali – in relazione al prezzo – sono già intervenute.

Del resto, è considerato vessatorio ai sensi della lett l) dell'art 33 II Cod Consumo proprio prevedere l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che lo stesso non abbia avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.

9. Sulle pratiche commerciali scorrette poste in essere da NETFLIX

Il Movimento Consumatori ha contestato anche l'adozione di pratiche commerciali scorrette consistite: (i) nell'illegittimo ricorso al *ius variandi* per incrementare il prezzo in assenza di un giustificato motivo; (ii) nella la presentazione della modifica dei prezzi degli abbonamenti come misura necessaria per incrementare i contenuti fruibili dagli abbonati; (iii) nella presentazione dell'aumento del novembre 2024, come "aggiornamento del prezzo", e non come "modifica unilaterale".

Orbene, come è noto l' art. 20 cod. consumo (rubricato "Divieto delle pratiche commerciali scorrette") prevede che una pratica commerciale è scorretta se contraria alla



diligenza professionale, falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta (...) È fatta salva la pratica pubblicitaria comune e legittima consistente in dichiarazioni esagerate o in dichiarazioni che non sono destinate ad essere prese alla lettera”

La disposizione disciplina le pratiche commerciali ingannevoli di cui agli articoli 21, 22 e 23 e quelle aggressive di cui agli articoli 24, 25 e 26. 5. Gli articoli 23 e 26 riportano l'elenco delle pratiche commerciali, rispettivamente ingannevoli e aggressive, considerate in ogni caso scorrette.

In particolare, benché l'elenco dei comportamenti scorretti contenuti nella normativa di settore non rappresenti un *numerus clausus*, la pratica scorretta è quella volta a ledere la capacità di autodeterminazione consapevole del consumatore.

Sotto tale prospettiva è chiaro che l'inserzione della potestà di *jus variandi* non possa rilevare, giacché non riguarda qualcosa che viene ingannevolmente presentato od omesso né costituisce una pratica aggressiva.

Per quanto attiene alla doglianza del Movimento Consumatori per cui si lamenta la non correttezza della presentazione della modifica dei prezzi degli abbonamenti come misura necessaria per incrementare i contenuti fruibili dagli abbonati o nel dare indicazione dell'aumento come “aggiornamento del prezzo” nella modifica esercitata nel novembre 2024, si ritiene che le suddette condotte non possano costituire pratica commerciale scorretta.

Invero, il Movimento Consumatori non ha in alcun modo provato che né che non vi sia stato l'aumento del *bouquet* di programmi proposti alla clientela né che tale aumento possa essere stato a costo zero.

Pertanto, non risulta ingannevole l'asserzione che l'aumento del prezzo sia necessario per incrementare la piattaforma a disposizione del cliente, al più dovendosi ritenere che tale affermazione rientri in quelle esentate della pratica pubblicitaria comune e legittima consistente in dichiarazioni esagerate o non destinate ad essere prese alla lettera.

In questo senso il *claim* per il quale NETFLIX si propone di fornire un' <<esperienza di intrattenimento che superi sempre le tue aspettative. ... storie motivanti, commoventi o che semplicemente migliorano la tua giornata>> all'evidenza non può essere intesa come



una obbligazione del Professionista che possa avere ingannato il cliente.

Invero, diversamente da quanto pare prospettare il Movimento Consumatori, il cliente abbonato NETFLIX può facilmente essere in grado di verificare la messa a disposizione di nuovi contenuti, accedendo al proprio account, senza che si renda necessario un rendiconto contabile dei nuovi prodotti e di quelli eventualmente dismessi, al fine di poter sindacare la proporzionalità dell'aumento di prezzo, pretesa che sembra adombrare una concezione collettivistica dell'impresa e che fornirebbe all'utente dati che non possono essere a conoscenza neppure dell'azionista.

Si deve rigettare, quindi, la domanda del Movimento Consumatori di accertamento di pratiche commerciali scorrette da parte di NETFLIX.

10. Della vessatorietà delle clausole e dei provvedimenti conseguenti

Si deve dichiarare la vessatorietà delle seguenti clausole:

versione vigente dal 2017 al gennaio 2024.

3.5 Modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento. Di tanto in tanto potremmo modificare i nostri piani di abbonamento e il prezzo del nostro servizio; tuttavia, qualsiasi modifica del prezzo o dei piani di abbonamento avrà decorrenza non prima di 30 giorni dalla data in cui ti invieremo la relativa comunicazione. Se non desideri accettare la modifica del prezzo o del piano di abbonamento, puoi disdire l'abbonamento prima che la modifica entri in vigore.

Versione vigente dal 2017 al gennaio 2024.

6.4 Modifiche alle Condizioni di utilizzo. Netflix potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo. Ti invieremo una notifica almeno 30 giorni prima che tali modifiche si applichino a te. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore

Versione vigente dal gennaio 2024 all'aprile 2025

6.5. Modifiche alle Condizioni di utilizzo. Netflix potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo. Ti In caso di modifiche sostanziali, ti invieremo una notifica almeno 30 giorni un mese prima che tali modifiche si applichino entrino in vigore. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore.



per quanto sopra argomentato.

Il Movimento Consumatori ha promosso domanda inibitoria che comporta l'adozione da parte del giudice di un provvedimento che ordini la cessazione o il divieto di reiterazione della condotta omissiva o commissiva posta in essere in violazione delle disposizioni di cui all'Allegato II septies e la pubblicazione del provvedimento anche su quotidiani a diffusione nazionale.

Grazie al richiamo effettuato dall'art. 140 octies all'art. 840 quinquies c.p.c. dal quarto al quattordicesimo comma ed all'art. 840 sexiesdecies c.p. c. nei commi settimo ed ottavo, la sentenza che definisce la domanda nel merito deve essere **pubblicata nell'area pubblica del portale** dei servizi telematici entro 15 giorni dalla pubblicazione ed il Tribunale, *“su richiesta del p.m. o delle parti, deve ordinare che la parte soccombente adotti le misure idonee ad eliminare o ridurre gli effetti delle violazioni accertate.”*

Il Movimento Consumatori ha chiesto, a tale scopo, l'adozione di prescrizioni che consentano la corretta informazione dei consumatori in ordine alla lesione dei propri diritti tutelati dal Codice del Consumo.

L'art. 140-terdecies cod. cons. prevede “con il provvedimento che definisce il giudizio di cui all'articolo 140-octies, nonché con il provvedimento previsto dal comma 5 del medesimo articolo 140-octies, il giudice fissa un termine per l'adempimento degli obblighi stabiliti e, anche su domanda della parte che ha agito in giudizio, dispone, in caso di inadempimento, il pagamento di una somma di denaro da 1.000 euro a 5.000 euro, per ogni inadempimento ovvero giorno di ritardo rapportati alla gravità del fatto tenuto conto della gravità e della durata della violazione. Tali somme sono versate ad apposito capitolo dell'entrata del bilancio dello Stato per essere riassegnate nella misura del 50 per cento al Ministero della giustizia per il potenziamento degli uffici e degli altri servizi istituzionali e per la restante quota del 50 per cento al Ministero delle imprese e del made in Italy per il miglioramento delle attività di tenuta della sezione istituita dall'articolo 140-quinquies”.

Alla luce delle considerazioni fin qui esposte, devono dunque **parzialmente accogliersi** le domande proposte dall'Associazione Movimento Consumatori ai sensi dell'art. 140 octies Codice del Consumo, nella parte in cui deve essere dichiarata la vessatorietà e, quindi, la nullità delle clausole relative allo jus variandi 3.5 e 6.4 nella versione vigente dal 2017 al gennaio 2024, nonché la clausola 6.5. nella versione vigente dal gennaio 2024 all'aprile 2025 come sopra riportate attesa la violazione della lett m) dell'art. 33 del Codice del Consumo



nella parte in cui ha consentito e appare consentire al professionista la modifica delle clausole del contratto sia in relazione alla parte normativa sia in relazione alla parte economica in assenza di un giustificato motivo indicato nel contratto, essendo stati operati da NETFLIX ITALIA spa aumenti del piano degli abbonamenti negli anni 2017, 2019 e 2021 e novembre 2024 (questi ultimi ad eccezione dei contratti stipulati successivamente al gennaio 2024) da ritenersi illegittimi ed passibili di ripetizione.

Non è stata considerata vessatoria la clausola 2 relativa alle Offerte Promozionali.

Deve essere inibita la predisposizione, la diffusione e l'utilizzo delle clausole vessatorie sopra riportate e delle modifiche contrattuali comunicate in loro applicazione che divengono prive di base contrattuale.

Deve essere vietata la reiterazione della condotta illecita, consistente nella predisposizione, diffusione e utilizzo delle clausole sopra riportate e nelle conseguenti illegittime modificazioni unilaterali per le ragioni in precedenza meglio esposte.

Il Tribunale ritiene che le misure che appaiono nel caso di specie più idonee a “correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate” e che, dunque, si rivelano atte a riequilibrare il vulnus ai diritti del consumatore, consistano nel garantire una corretta **informativa del presente provvedimento** al fine di rendere noto ai consumatori l'accertamento della lesione del proprio diritto di conoscere, già in sede di sottoscrizione del contratto, i motivi che giustificano la modifica delle condizioni contrattuali sia economiche nonché del loro diritto alla restituzione di quanto indebitamente corrisposto.

Deve, quindi, ordinarsi al Professionista la **pubblicazione sul proprio sito internet** del provvedimento per un periodo non inferiore a sei mesi del provvedimento emesso dal Tribunale, mediante inserimento nella home page del medesimo sito di un banner pop-up in formato rich media o comunque dinamico, di dimensioni appropriate e comunque non inferiori all'annuncio digitale c.d. a mezza pagina (300x600 pixel), visibile ai visitatori del sito anche quando l'accesso avvenga tramite app per I-phone/smartphone/tablet/smart tv, con modalità e formato similari e con dimensioni proporzionali al display dei dispositivi in questione e altresì impiegando un software AdBlock-Detector o AdBlock-Checker appositamente dedicato a inibire l'che intercetti e neutralizzi – l'uso di eventuali AdBlock, programmi di cui sia dotato il dispositivo del visitatore che consentono ad un visitatore di un sito di poter proseguire la navigazione e accedere ai contenuti proposti dalla pagina inibendo i banner pubblicitari o con modalità sostanzialmente equivalenti.



Si deve ordinare alla Società la pubblicazione del provvedimento giudiziale, con spese a suo carico, entro 30 giorni decorrenti dalla data di pubblicazione della presente sentenza, sui quotidiani “Il Corriere della Sera” e “Il Sole 24 ore”, a caratteri doppi rispetto al normale, per due volte a distanza di 7 giorni il dispositivo della presente sentenza;

Deve ordinarsi alla società resistente **l’inoltro a mezzo email**, con spese a suo carico, a ciascun cliente consumatore – ivi compresi i clienti che abbiano receduto dal contratto e solo per essi a mezzo raccomandata all’indirizzo risultante dal contratto, ove non fosse più operativo l’indirizzo email - relativamente a contratti stipulati dal 2017 al gennaio 2024 per quanto attiene agli aumenti del prezzo dell’abbonamento ed a tutti i contratti stipulati dal 2017 all’aprile 2025 per le eventuali modifiche contrattuali, della segunte comunicazione:

“Il Tribunale di Roma, sezione XVI, all’esito dell’azione promossa dall’Associazione Movimento Consumatori nei confronti di NETFLIX ITALIA spa ha accertato la vessatorietà e, quindi, la nullità delle seguenti clausole:

versione vigente dal 2017 al gennaio 2024.

3.5 Modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento. Di tanto in tanto potremmo modificare i nostri piani di abbonamento e il prezzo del nostro servizio; tuttavia, qualsiasi modifica del prezzo o dei piani di abbonamento avrà decorrenza non prima di 30 giorni dalla data in cui ti invieremo la relativa comunicazione. Se non desideri accettare la modifica del prezzo o del piano di abbonamento, puoi disdire l’abbonamento prima che la modifica entri in vigore.

Versione vigente dal 2017 al gennaio 2024.

6.4 Modifiche alle Condizioni di utilizzo. Netflix potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo. Ti invieremo una notifica almeno 30 giorni prima che tali modifiche si applichino a te. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l’abbonamento prima che entrino in vigore

Versione vigente dal gennaio 2024 all’aprile 2025

6.5. Modifiche alle Condizioni di utilizzo. Netflix potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo. Ti In caso di modifiche sostanziali, ti invieremo una notifica almeno 30 giorni un mese prima che tali modifiche si applichino entrino in vigore. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l’abbonamento prima che entrino in vigore.

nella parte in cui violano la lett. m) dell’art. 33 del Codice del Consumo, avendo



consentito e apparendo consentire al professionista la modifica delle clausole del contratto sia in relazione alla parte normativa sia in relazione alla parte economica in assenza di un giustificato motivo indicato nel contratto stesso,

Essendo stati operati da NETFLIX ITALIA spa aumenti del piano degli abbonamenti negli anni 2017, 2019 e 2021 e novembre 2024 tali aumenti devono ritenersi illegittimi e passibili di ripetizione (ad eccezione degli aumenti relativi a contratti stipulati successivamente al gennaio 2024).

E' stata, quindi, ritenuta l'illegittimità degli aumenti del prezzo dell'abbonamento operato da NETFLIX ITALIA spa negli anni 2017, 2019 e 2021 e novembre 2024 in relazione a contratti stipulati tra il 2017 ed gennaio 2024.

L'illegittimità delle condotte sopra descritte, di modifica unilaterale del prezzo e delle condizioni normative, senza giustificato motivo indicato nel contratto, comporta il diritto di ciascun consumatore che abbia subito, nell'ambito di contratti sottoscritti dal 2017 al gennaio 2024 l'aumento dei prezzi e dal 2017 all'aprile 2025 modifiche delle condizioni del servizio, alla ripetizione delle somme indebitamente corrisposte e dell'eventuale risarcimento del danno.

Le somme corrisposte sulla base di clausole dichiarate nulle possono essere oggetto di restituzione”.

E' necessario fissare ai sensi dell'art. 140 terdecies c.p.c. quale termine per l'adempimento dei provvedimenti inibitori e ripristinatori la data di 90 giorni dalla pubblicazione della sentenza, prevedendo in caso di inadempimento il pagamento a carico della resistente di una somma pari a €700,00 per ogni giorno di ritardo.

Si deve, altresì, dichiarare l'interruzione della prescrizione ex art. 140 duodecies Codice del Consumo per le tutte le azioni di natura compensativa solo in relazione alle condotte successive al 25.06.2023.

Si rigetta la domanda per il resto.

Le spese seguono la soccombenza che è principalmente a carico della resistente e sono liquidate secondo il parametro della causa di valore indeterminabile di particolare importanza, tenendo conto che la fase cautelare, nel doppio grado di giudizio, ha visto la soccombenza di parte ricorrente.

P.Q.M.



Il Tribunale, in composizione collegiale, definitivamente pronunciando, ogni altra istanza disattesa o assorbita, così dispone:

- 1) DICHIARA la vessatorietà delle seguenti clausole dei contratti di abbonamento stipulati da NETFLIX ITALIA spa a partire dal 2017 nelle seguenti formulazioni:

versione vigente dal 2017 al gennaio 2024.

3.5 Modifiche al prezzo e ai piani di abbonamento. Di tanto in tanto potremmo modificare i nostri piani di abbonamento e il prezzo del nostro servizio; tuttavia, qualsiasi modifica del prezzo o dei piani di abbonamento avrà decorrenza non prima di 30 giorni dalla data in cui ti invieremo la relativa comunicazione. Se non desideri accettare la modifica del prezzo o del piano di abbonamento, puoi disdire l'abbonamento prima che la modifica entri in vigore.

Versione vigente dal 2017 al gennaio 2024.

6.4 Modifiche alle Condizioni di utilizzo. Netflix potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo. Ti invieremo una notifica almeno 30 giorni prima che tali modifiche si applichino a te. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore.

Versione vigente dal gennaio 2024 all'aprile 2025

6.5. Modifiche alle Condizioni di utilizzo. Netflix potrebbe modificare periodicamente le presenti Condizioni di utilizzo. Ti In caso di modifiche sostanziali, ti invieremo una notifica almeno 30 giorni un mese prima che tali modifiche si applichino entrino in vigore. Se non desideri accettare le modifiche, puoi disdire l'abbonamento prima che entrino in vigore.

nella parte in cui violano la lett m) dell'art. 33 del Codice del Consumo, avendo consentito e apparendo consentire al professionista la modifica delle clausole del contratto sia in relazione alla parte normativa sia in relazione alla parte economica in assenza di un giustificato motivo indicato nel contratto, essendo stati operati da NETFLIX ITALIA spa aumenti del piano degli abbonamenti negli anni 2017, 2019 e 2021 e novembre 2024 da ritenersi illegittimi (ad eccezione degli aumenti relativi a contratti stipulati successivamente al gennaio 2024).



- 2) ORDINA a NETFLIX SERVICES ITALIA Spa la pubblicazione sul proprio sito internet della presente sentenza per un periodo non inferiore a sei mesi mediante inserimento nella home page del medesimo sito di un banner pop-up di dimensioni appropriate e comunque non inferiori all'annuncio digitale c.d. a mezza pagina secondo le indicazioni fornite in parte motiva o con modalità sostanzialmente equivalenti;
- 3) ORDINA la pubblicazione della sentenza, con spese a suo carico di NETFLIX SERVICES ITALIA Spa, entro 30 giorni decorrenti dalla data di pubblicazione della presente sentenza, sui quotidiani "Il Corriere della Sera" e "Il Sole 24 ore", a caratteri doppi rispetto al normale, per **due volte a distanza di 7 giorni, del dispositivo** della presente sentenza;
- 4) ORDINA a NETFLIX SERVICES ITALIA Spa **l'inoltrare a mezzo email**, con spese a suo carico, a ciascun cliente consumatore – ivi compresi i clienti che abbiano receduto dal contratto e solo per essi a mezzo raccomandata all'indirizzo risultante dal contratto, ove non fosse più operativo l'indirizzo email - relativamente a contratti stipulati dal 2017 al 2024 per quanto attiene agli aumenti del prezzo dell'abbonamento ed a tutti i contratti stipulati dal 2017 all'aprile 2025 per le eventuali modifiche contrattuali, della comunicazione di cui alla parte motiva:
- 5) ASSEGNA a NETFLIX SERVICES ITALIA Spa giorni 90 giorni dalla pubblicazione della sentenza per l'adempimento dei provvedimenti ripristinatori informativi, prevedendo in caso di inadempimento il pagamento a carico della resistente di una somma pari a €700,00 per ogni giorno di ritardo.
- 6) DICHIARA l'interruzione della prescrizione ex art. 140 duodecies Codice del Consumo per le tutte le azioni di natura compensativa solo in relazione alle condotte successive al 25.06.2023.
- 7) Condanna altresì la parte NETFLIX SERVICES ITALIA Spa a rifondere alla parte Associazione Movimento Consumatori e per essa ai difensori dichiaratisi antistatari Avv. Paolo Fiorio e Corrado



Pianna del Foro di Torino le spese di lite, che si liquidano nelle spese di introduzione del giudizio e in € 26.000, considerata la soccombenza nella fase cautelare, per onorari, oltre 15% di spese generali, c.p.a. e IVA se dovuta.

Dispone che la sentenza sia pubblicata nell'area pubblica del Portale dei Servizi telematici ai sensi dell'art. 840 ter c.p.c. richiamato dall'art. 140 septies Codice del Consumo.

Così deciso nella camera di consiglio del 24.02.2026

Il Giudice est.
Cristina Pigozzo

Il Presidente
Dott. Giuseppe Di Salvo

