

TRACCIA N. 2

Netflix, come ottenere i rimborsi per i rincari “illegittimi”: chi ne ha diritto e cosa fare

Una guida per tutti i clienti (anche ex) della piattaforma streaming per chiarire tutti i dubbi sulle procedure dopo la decisione del tribunale di Roma

Il tribunale di Roma ha accolto l'azione promossa da Movimento Consumatori contro Netflix Italia e ha dichiarato illegittimi alcuni aumenti unilaterali applicati agli abbonamenti negli anni 2017, 2019, 2021 e novembre 2024. La decisione riguarda i clienti (anche ex), che hanno sottoscritto l'abbonamento prima di gennaio 2024. Netflix ha annunciato ricorso e, da quanto risulta, chiederà anche la sospensiva della sentenza. Per chi ha o ha avuto un abbonamento, il punto adesso è capire se rientra tra gli interessati e che cosa può succedere nelle prossime settimane. Facciamo chiarezza.

Chi ha diritto al rimborso?

Secondo la decisione del tribunale di Roma, possono essere coinvolti i clienti che hanno sottoscritto un abbonamento Netflix prima di gennaio 2024 e hanno poi subito gli aumenti di prezzo contestati. La platea comprende anche gli ex abbonati, se avevano un contratto rientrante in questo perimetro.

Perché il tribunale ha dato torto a Netflix?

Il punto centrale, secondo quanto sostiene Movimento Consumatori e secondo quanto ha riconosciuto il giudice in primo grado, è che Netflix avrebbe applicato per anni aumenti unilaterali senza inserire nei contratti una clausola richiesta dal Codice del Consumo per giustificare il motivo dell'aumento. Quella clausola, spiega l'associazione, sarebbe stata introdotta solo nei contratti a partire da gennaio 2024.

Quali aumenti sono stati giudicati illegittimi?

La sentenza riguarda gli aumenti applicati negli anni 2017, 2019, 2021 e novembre 2024. Ma solo se l'utente ha o ha avuto un contratto stipulato prima di gennaio 2024, perché da quel momento Netflix ha modificato il testo contrattuale inserendo la clausola richiesta dal Codice del Consumo.

Quanti soldi si possono ottenere da Netflix?

La cifra cambia per ciascun utente in base al piano sottoscritto e alla durata dell'abbonamento. Movimento Consumatori ha fatto una stima economica: per il piano premium gli aumenti contestati arrivano oggi a un totale di 8 euro al mese; per il piano standard a 4 euro al mese. Per il piano base viene indicato anche un aumento di 2 euro da ottobre 2024.

Sulla base di questa stima, un cliente premium che abbia pagato Netflix senza interruzioni dal 2017 a oggi potrebbe arrivare a circa 500 euro di restituzione. Un cliente standard, nelle stesse condizioni, a circa 250 euro.

Il rimborso è automatico? Cosa possiamo aspettarci ora come utenti?

La sentenza non stabilisce modalità del rimborso né un automatismo. Stabilisce solo che gli utenti ne hanno diritto e chiede a Netflix di comunicarlo entro 90 giorni (con 700 euro di sanzione per ogni giorno di ritardo).

Se siamo attuali clienti cosa dobbiamo fare?

Controlliamo la posta elettronica nelle prossime settimane, compresa la cartella spam, per verificare l'eventuale arrivo di comunicazioni da Netflix. Utile non solo per i rimborsi ma anche per accettare nuove condizioni contrattuali (agli attuali prezzi) ed evitare così di perdere il servizio.

E se siamo ex clienti?

In questo caso dobbiamo controllare l'arrivo di raccomandate dall'azienda, come pure richiesto dal tribunale.

Bisogna fare domanda per i rimborsi?

La sentenza non stabilisce una procedura né Netflix l'ha comunicata. Movimento Consumatori ha però già pubblicato un modulo online per aderire a una possibile class action, da usare nel caso in cui Netflix non riduca i prezzi e non rimborsi gli utenti.

Cosa succede adesso ai prezzi dell'abbonamento?

Netflix dovrebbe sia ridurre il prezzo attuale degli abbonamenti coinvolti sia restituire le somme pagate in eccesso. Se volesse applicare gli aumenti (passati e futuri) a quei clienti, dovrebbe proporre un nuovo contratto con la clausola prevista dal Codice del Consumo. Gli utenti devono accettarlo per conservare il servizio.

Netflix può bloccare tutto con il ricorso?

Netflix ha annunciato ricorso e, secondo quanto risulta, chiederà anche una sospensiva. Se la sospensiva venisse concessa, gli effetti pratici della sentenza potrebbero fermarsi fino alla decisione in appello. È questo, al momento, il principale elemento di incertezza per i clienti.

Che cosa conviene fare, in concreto?

Prima di tutto verificare se siamo tra i clienti ante gennaio 2024. Dobbiamo: controllare quando è stato attivato l'abbonamento (vediamo mese e anno nella pagina account del nostro profilo Netflix) e monitorare la mail per eventuali avvisi sul rimborso o su nuove condizioni contrattuali. Se siamo ex clienti, rimaniamo in attesa di raccomandate. Possiamo già anche compilare il modulo dell'associazione per aderire a futura eventuale class action, con i dati richiesti (come il tipo di piano e data di attivazione). Non serve essere iscritti all'associazione. Se non otteniamo i rimborsi, continuiamo a seguire la vicenda, per capire se Netflix vincerà in appello o i tempi della class action.