



Centro Europeo Consumatori Italia

La vendita a distanza dei servizi finanziari

Testi a cura di:
Cristiano Iurilli e Laura Galli

Si ringrazia Fabio Picciolini che ha collaborato alla stesura

Sommario

● Una realtà nuova.....	6
● La nuova disciplina normativa.....	8
● Gli obblighi di informazione nella disciplina introdotta dalla direttiva 2002/65/CE e dal D. lgs. 190/2005.....	10
● La conferma delle informazioni.....	17
● Il diritto di recesso.....	18
● I casi di esclusione del diritto di recesso.....	19
● Le modalità di esercizio del diritto di recesso.....	20
● Irrinunciabilità dei diritti.....	20
● Consigli utili.....	21
● L'informazione del consumatore, l'assistenza al reclamo, e l'accesso alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.....	22
● Gli specialisti per i servizi finanziari: la rete Fin-Net.....	23

Una realtà nuova

Il mondo di Internet ha cambiato profondamente molte cose: fra queste, il settore dei servizi finanziari, che ha visto rivoluzionarsi i prodotti offerti e le strategie di vendita, le modalità di conclusione dei contratti e di pagamento ma, "last but not least", anche le necessità di tutela verso il consumatore.

Gli operatori finanziari (in primis le banche) hanno colto con favore le nuove opportunità offerte dalla rete, che presentano vantaggi in termini di riduzione dei costi di transazione, di accesso a nuove aree di attività quali il commercio elettronico ed i servizi non finanziari, di nuovi strumenti per la gestione ed il controllo dei rischi. E' così che hanno investito sull'attività on line.

Tutto questo si riflette positivamente anche nei riguardi dei fruitori di questi servizi: sia per le imprese ed i professionisti che per i consumatori, è più facile confrontare e valutare con calma le molteplici offerte, e conseguentemente scegliere quelle più convenienti in termini di rapporto qualità/prezzo.

Tuttavia, lo sviluppo di un simile mercato non può prescindere dalla consapevolezza che ogni innovazione, per risultare veramente utile, deve essere facilmente "raggiungibile" e correttamente fruibile da tutti: allo stato attuale la maggior parte degli utenti-consumatori non ha la competenza tecnica necessaria per impiegare al meglio le nuove tecnologie, dunque le usa con fatica e notevole incertezza. Inoltre, un rapporto fiduciario quale quello tra banca e cliente, può nascere e svilupparsi in un ambiente "non tradizionale" (il web) in modo solido e duraturo, se si individuano soluzioni capaci di garantire il rispetto di criteri di sicurezza per il corretto svolgimento delle operazioni.

Lo sviluppo delle vendite a distanza di prodotti finanziari on line, tale da rendere il settore significativo e realmente influente, non può prescindere in altri termini dalla costruzione di un quadro tecnologico e giuridico di riferimento quanto più garantista e trasparente possibile: sicurezza è dunque una parola che deve essere declinata in ogni forma appropriata a questa nuova situazione con attenzione e rigore.

Alcuni esempi di servizi finanziari venduti a distanza

Oggi i servizi finanziari sono offerti a distanza, prevalentemente online su Internet, da banche, assicurazioni, società di gestione del risparmio, SIM (società di intermediazione mobiliare) e prossimamente si prevede anche una presenza delle società di credito al consumo. Vanno inoltre ricordati i servizi di Money Transfer, il cui mercato su Internet si sta sviluppando.

La differenza sostanziale tra un servizio finanziario venduto a distanza ed un servizio venduto presso le agenzie ed i canali distributivi tradizionali degli operatori che abbiamo citato, consiste nella velocizzazione dell'operazione e nel potenziale minor costo.

I costi infatti possono essere inferiori, trattandosi di una modalità che consente all'operatore economico di ridurre i costi di gestione e di strutture, con notevole risparmio sul personale.

In termini di contenuti del servizio possiamo parlare di sostanziale equivalenza, fatta eccezione per il rapporto con l'operatore, che rimane quasi esclusivamente mediato dalla posta elettronica, dal telefono e dall'assistenza clienti espletata online.

Possiamo anche dire che tramite Internet è possibile visionare una più ampia panoramica di offerta, in tempi più brevi e con maggiore autonomia.

Tra le tipologie di servizio più convenienti e che meglio si adattano all'acquisto e fruizione a distanza, citiamo:

- il conto corrente
- il mutuo
- compravendita titoli (azioni, obbligazioni ecc.)
- polizze assicurative di ogni tipo
- carte di credito

La nuova disciplina normativa

In risposta alle esigenze di garanzia e trasparenza sopra richiamate, e con lo specifico obiettivo di ravvicinare le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative degli Stati Membri relative alla vendita a distanza di servizi finanziari ai consumatori, il legislatore comunitario ha provveduto ad emanare la direttiva 2002/65/CE (Direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, in G.U.C.E., n. L 271, del 9 ottobre 2002) sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori) recepita nel nostro ordinamento con il d. lgs. n.190 del 19.08.2005.

In questo modo, è stato colmato il vuoto normativo lasciato dalla precedente direttiva 97/7/CE in materia di contratti a distanza: infatti, l'art. 3 lett. a) della citata direttiva 97/7/CE (art. 2 lett. a) del d.lgs di attuazione n. 185/1999, oggi trasfuso nel codice del consumo agli artt. 50 e seguenti) espressamente escludeva dal proprio campo di applicazione i contratti relativi ai servizi finanziari.

L'art. 2 della direttiva 2002/65/CE, e l'art.2 del D. lgs. di attuazione n. 190 del 19.08.2005, forniscono alcune definizioni stabilendo che s'intende per:

a) **CONTRATTO A DISTANZA**: qualunque contratto avente per oggetto servizi finanziari, concluso tra un fornitore e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal fornitore che, per tale contratto, impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;

b) **SERVIZIO FINANZIARIO**: qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, assicurativa, servizi pensionistici individuali, di investimento o di pagamento;

c) **FORNITORE**: qualunque persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che, nell'ambito delle proprie attività commerciali o professionali, è il fornitore contrattuale dei servizi oggetto di contratti a distanza;

d) **CONSUMATORE**: qualunque persona fisica che, nei contratti a distanza, agisca per fini che non rientrano nel quadro della propria attività commerciale o professionale;

e) **TECNICA DI COMUNICAZIONE A DISTANZA:** qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea del fornitore e del consumatore, possa impiegarsi per la commercializzazione a distanza di un servizio tra le parti;

f) **SUPPORTO DUREVOLE:** qualsiasi strumento che permetta al consumatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

g) **OPERATORE O FORNITORE DI TECNICA DI COMUNICAZIONE A DISTANZA:** qualunque persona fisica o giuridica, pubblica o privata, la cui attività commerciale o professionale consista nel mettere a disposizione dei fornitori una o più tecniche di comunicazione a distanza.

h) **RECLAMO DEL CONSUMATORE:** una dichiarazione, sostenuta da validi elementi di prova, secondo cui un fornitore ha commesso o potrebbe commettere un'infrazione alla normativa sulla protezione degli interessi dei consumatori;

i) **INTERESSI COLLETTIVI DEI CONSUMATORI:** gli interessi di un numero di consumatori che sono stati o potrebbero essere danneggiati da un'infrazione.



Gli obblighi di informazione nella disciplina introdotta dalla direttiva 2002/65/CE e dal D. lgs. 190/2005

L'impianto complessivo della nuova normativa è finalizzato ad una maggiore tutela del consumatore - in considerazione dei maggiori rischi cui lo stesso è esposto nella negoziazione a distanza di servizi di natura finanziaria - e per questa via ad un incremento della sua fiducia nell'utilizzazione delle nuove tecniche di commercializzazione a distanza, assicurando la libera circolazione degli stessi, così da favorire la funzionalità e lo sviluppo di questo settore nel Mercato Interno europeo.

Proprio per questo, il cuore delle nuove disposizioni normative si trova nelle garanzie offerte in materia di informazioni c.d. "preliminari" (cioè precontrattuali) nonché in quelle previste in tema di diritto di recesso. E' importante cioè che il consumatore capisca bene i termini dell'offerta e del contratto, ma anche che possa decidere di tornare sulla sua decisione se non è sicuro che sia per lui vantaggiosa: un forte incoraggiamento alla fiducia.

Nell'intento di assicurare la trasparenza e l'effettività dell'informazione in occasione dell'impiego di tecniche di comunicazione a distanza, il legislatore ha fissato alcuni requisiti volti a garantire un livello adeguato di informazioni al consumatore, sia prima che dopo la conclusione del contratto.

In particolare, la previsione dell'obbligo di fornire al consumatore una serie precisa di informazioni c.d. preliminari (art. 3 della citata direttiva ed artt. da 3 a 7 del d. lgs. 190/2005) è stata introdotta al fine di consentire al destinatario di valutare opportunamente il servizio finanziario propostogli e, quindi, al fine di porlo in condizione di operare la propria scelta in maniera quanto più consapevole possibile, così da manifestare il proprio consenso solo a seguito di questa raggiunta consapevolezza. La normativa conferma dunque, in senso rafforzativo, l'obiettivo di costruire un sistema finanziario dalle regole chiare e accessibili a tutti, nel quale il consumatore-investitore assuma e mantenga un ruolo centrale, quale controparte consapevole delle proprie scelte d'investimento.

Le informazioni preliminari che, ai sensi dell'art. 3 della direttiva, e degli artt. da 3 a 7 del d. lgs. 190/2005 di attuazione, il professionista è obbligato a trasmettere al consumatore, possono essere divise in quattro categorie, concernenti:

IL FORNITORE

- l'identità del fornitore e la sua attività principale, l'indirizzo geografico al quale il fornitore è stabilito e qualsiasi altro indirizzo geografico rilevante nei rapporti tra consumatore e fornitore;
- l'identità del rappresentante del fornitore stabilito nello Stato Membro di residenza del consumatore e l'indirizzo geografico rilevante nei rapporti tra consumatore e rappresentante, quando tale rappresentante esista;
- qualora il consumatore abbia relazioni commerciali con un professionista diverso dal fornitore, l'identità del professionista, la veste in cui agisce nei confronti del consumatore, nonché l'indirizzo geografico rilevante nei rapporti tra consumatore e professionista;
- qualora il fornitore sia iscritto in un registro commerciale o in un pubblico registro analogo, il registro di commercio in cui il fornitore è iscritto e il numero di registrazione o un elemento equivalente per identificarlo nel registro;
- qualora l'attività del fornitore sia soggetta ad autorizzazione, gli estremi della competente autorità di controllo.

IL SERVIZIO FINANZIARIO

- la descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario;
- il prezzo totale che il consumatore dovrà corrispondere al fornitore per il servizio finanziario, compresi tutti i relativi oneri, commissioni e spese e tutte le imposte versate tramite il fornitore o, se non è possibile indicare il prezzo esatto, la base di calcolo del prezzo, che consenta al consumatore di verificare quest'ultimo;
- se del caso, un avviso indicante che il servizio finanziario è in rapporto con strumenti che implicano particolari rischi dovuti a loro specifiche caratteristiche o alle operazioni da effettuare, o il cui prezzo dipenda dalle fluttuazioni dei mercati finanziari su cui il fornitore

non esercita alcuna influenza, e che i risultati ottenuti in passato non costituiscono elementi indicativi riguardo ai risultati futuri;

- l'indicazione dell'eventuale esistenza di altre imposte e/o costi non versati tramite il fornitore o non fatturati da quest'ultimo;
- qualsiasi limite del periodo durante il quale sono valide le informazioni fornite;
- le modalità di pagamento e di esecuzione;
- qualsiasi costo specifico aggiuntivo per il consumatore relativo all'utilizzazione della tecnica di comunicazione a distanza, se addebitato.

IL CONTRATTO A DISTANZA

- l'esistenza o la mancanza del diritto di recesso conformemente all'articolo 6 della citata direttiva ed all'art. 6 del d.lgs. 190/2005 e, se tale diritto esiste, la durata e le modalità d'esercizio, comprese le informazioni relative all'importo che il consumatore può essere tenuto a versare, nonché alle conseguenze derivanti dal mancato esercizio di detto diritto;
- la durata minima del contratto a distanza, in caso di prestazione permanente o periodica di servizi finanziari;
- le informazioni relative agli eventuali diritti delle parti, secondo i termini del contratto a distanza, di mettere fine allo stesso prima della scadenza o unilateralmente, comprese le penali eventualmente stabilite dal contratto in tali casi;
- le istruzioni pratiche per l'esercizio del diritto di recesso, comprendenti tra l'altro l'indirizzo a cui deve essere inviata la comunicazione di recesso;
- lo Stato Membro o gli Stati Membri sulla/e cui legislazione/i il for-

nitore si basa per instaurare rapporti con il consumatore prima della conclusione del contratto a distanza;

- qualsiasi clausola contrattuale sulla legislazione applicabile al contratto a distanza e/o sul foro competente;

- la lingua o le lingue in cui sono comunicate le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari nonché la lingua o le lingue in cui il fornitore, con l'accordo del consumatore, s'impegna a comunicare per la durata del contratto a distanza.

IL RICORSO

- l'esistenza o la mancanza di procedure extragiudiziali di reclamo e di ricorso accessibili al consumatore che è parte del contratto a distanza e, ove tali procedure esistono, le modalità che consentono al consumatore di avvalersene;

- l'esistenza di fondi di garanzia o di altri dispositivi di indennizzo.



Alcuni accorgimenti utili quando si acquistano servizi finanziari

A prescindere dalla modalità di acquisto (a distanza o non), vi sono degli accorgimenti che è sempre bene seguire prima di scegliere un servizio finanziario: alcuni sono di carattere generale, validi per tutte o quasi le categorie di servizi, altri sono specifici in base al tipo e all'oggetto del contratto.

- Verificare la presenza di clausole vessatorie: spesso i contratti contengono clausole sfavorevoli per il consumatore, che comportano un significativo squilibrio degli obblighi e dei diritti, in favore del venditore. Alcune sono state espressamente dichiarate abusive, altre no, ma per ottenerne l'annullamento (ovvero la non efficacia, senza per questo rendere nullo il contratto) è necessario ricorrere al Giudice, cosa che espone comunque il consumatore a rischi e spese. In generale, per questo genere di clausole vengono richieste firme di esplicita presa visione ed approvazione: quando ci viene richiesta una seconda firma, probabilmente siamo d'accordo ad una clausola vessatoria. Un tipico esempio è il "foro competente", che deve essere quello del consumatore e non quello indicato dall'impresa.
- Quando si sceglie un fornitore di servizi finanziari su Internet, è bene sapere che la tutela assicurata al consumatore in Europa potrebbe non essere ugualmente garantita se si sceglie un operatore extraeuropeo. Le Direttive e i principi da esse stabiliti sono infatti validi solamente nell'ambito di un rapporto con impresa collocata in UE ed in alcuni Stati Europei che con apposite convenzioni hanno garantito l'adesione a quei principi. Particolare attenzione, poi, va prestata agli operatori che hanno sede in paesi particolarmente remoti, oppure a rischio, in paradisi normativi e fiscali ecc. : oltre al pericolo di dover fare i conti con una controversia cui si applica una legge niente affatto favorevole al consumatore, si pensi al problema di instaurare un giudizio a distanze intercontinentali, con i connessi problemi di lingua, competenza tecnico-giuridica, costi ecc. In caso di dubbio chiedete consiglio ad un legale di fiducia o un esperto del settore.

- Per i prestiti ed i mutui, attenzione al tasso di interesse, alle penali ecc: è possibile visionare il tasso soglia o "tasso di usura" (ovvero quello oltre il quale gli interessi richiesti non sono leciti) sul sito web del Ministero del Tesoro attenzione anche alla facoltà data all'impresa di cedere il credito a terzi, alle modalità e spese di rimborso, ai tempi, oltre che, naturalmente, a contrarre un debito che il nostro bilancio familiare sia in grado di sostenere nel tempo.
 - Per gli investimenti, è molto importante, prima di scegliere, conoscere e approfondire i nostri bisogni e le nostre aspettative, il nostro profilo di rischio ecc. In questo senso, il "fai da te" su Internet può esporre a qualche pericolo di sottovalutare aspetti importanti: farsi consigliare da un esperto, possibilmente indipendente, magari da una associazione di consumatori, può essere un valido aiuto. Un fattore da considerare è l'orizzonte temporale dell'investimento (breve, medio o lungo periodo), tenendo conto dei possibili imprevisti e bisogni futuri della famiglia; ma non va mai trascurato neanche il rischio per noi accettabile: siamo consapevoli che un alto rendimento promesso corrisponde sempre ad un rischio più elevato? Insomma, tutto dipende, al di là della qualità intrinseca di un prodotto o portafoglio di investimento, dalla corretta profilazione dell'utente, in modo da farvi corrispondere la scelta più appropriata. In caso di dubbio o di scarsa conoscenza, è sempre meglio scegliere prodotti semplici, con profilo di rischio medio-basso ed orizzonte temporale limitato.
- Per le assicurazioni, è davvero fondamentale leggere con estrema attenzione le garanzie incluse e le limitazioni, oltre che, naturalmente, le cosiddette clausole di esclusione e rivalsa: se si verifica l'evento assicurato (es. un sinistro automobilistico) in presenza di certe condizioni oggetto di esclusione, la compagnia scarica la sua responsabilità e l'onere economico sull'assicurato, ovvero pur garantendo la prestazione poi si rivale su di lui, chiedendo il rimborso delle somme versate. Tipicamente, in una polizza RC per veicoli a motore e natanti sono oggetto di queste esclusioni la guida con patente scaduta, o in stato di ebbrezza, o da parte di conducenti minori di 25 anni o diversi dal contraente, ma i casi sono tanti e vanno sempre verificati.

A ben vedere, sebbene la portata quantitativa e qualitativa delle informazioni da fornire al primo contatto risulti maggiore rispetto a quella in materia di vendite a distanza, tuttavia si tratta di una serie di informazioni precontrattuali il cui scopo è la prestazione di un consenso consapevole.

Tutte queste informazioni devono poi essere trasmesse al consumatore, sempre ai sensi dell'art. 3 della direttiva citata e dell'art. 3 del d.lgs. attuativo, in tempo utile prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da un'offerta. In ogni caso le informazioni, il cui fine commerciale deve risultare in maniera inequivoca, devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile con qualunque mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza utilizzata, nel rispetto dei principi di buona fede nelle transazioni commerciali e dei principi che disciplinano la protezione delle persone che, secondo la legislazione degli Stati Membri, sono ritenute incapaci, quali i minori.



La conferma delle informazioni

La legge prescrive, come già detto, che il fornitore comunichi al consumatore, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, tutte le condizioni contrattuali, nonché le informazioni preliminari di cui all'art. 3, "prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza".

La normativa introduce per la prima volta una chiara definizione di "supporto durevole", indicandolo come "qualsiasi strumento che permetta al consumatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato, ai fini cui sono destinate le informazioni stesse, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate".

La direttiva chiarisce che possono essere considerati supporti durevoli i dischetti informatici, i CD-Rom, i DVD ed il disco fisso del computer del consumatore che tiene in memoria i messaggi di posta elettronica, mentre non rientrano nella categoria i siti internet a meno che non soddisfino i criteri di cui alla definizione di "supporto durevole".

Di norma, il consumatore che acquisiti un qualsiasi bene o servizio "a distanza" otterrà la conferma scritta (su supporto cartaceo o su altro supporto duraturo) delle informazioni preliminari inerenti "l'affare", solamente all'atto dell'esecuzione del contratto ovvero (nel caso di beni) "dopo" che lo stesso è stato concluso; secondo la nuova disciplina di cui parliamo, invece, qualora acquisti on line un prodotto o un servizio finanziario (si pensi all'attivazione di un conto corrente bancario), potrà fruire di un'anticipazione della conferma scritta, che il fornito è tenuto a dare prima ancora che il contratto sia formalmente stipulato, e quindi in una fase che possiamo definire "precontrattuale".

La norma richiamata è importante perché dimostra la raggiunta maturità del legislatore comunitario, che negli anni ha osservato e compreso le difficoltà ed i rischi incorsi dal consumatore, nonché cercato di prevenire i rischi specifici derivanti dall'acquisto di prodotti finanziari on line, attività ben più complessa che ordinare un libro o acquistare un biglietto ferroviario.



Il diritto di recesso

Notevoli differenze si registrano anche con riferimento al diritto di recesso ed alle sue conseguenze. Si tratta di un aspetto che indubbiamente rappresenta, insieme al tema delle informazioni, un punto caratterizzante per valutare il livello di tutela riconosciuta al consumatore, in quanto soggetto debole nell'ambito della contrattazione. La nuova normativa ha infatti previsto l'innalzamento del termine per recedere dal contratto da "sette giorni", originariamente previsti dalla direttiva sulle vendite a distanza, a "quattordici giorni di calendario" (art. 11, comma 1 d. lgs. n. 190/2005).

In caso di contratto avente ad oggetto assicurazioni sulla vita o schemi pensionistici individuali il termine per recedere passa poi a trenta giorni di calendario (art. 6 della direttiva 2002/65/CE ed art. 11, comma 2 del d. lgs. 190/2005).

Il consumatore potrà recedere dal contratto senza alcuna penale e senza la necessità di addurre motivi giustificativi. Il termine (normalmente di 14 giorni) entro il quale il consumatore ha diritto di esercitare il diritto di recesso decorre dalla data della conclusione del contratto, tranne nel caso di assicurazioni sulla vita, per le quali il termine (di 30 giorni) comincia a decorrere dal momento in cui al consumatore viene comunicato che il contratto è stato concluso.

Tuttavia, ogni qualvolta il consumatore riceve le condizioni contrattuali e le informazioni dovute solamente dopo la conclusione del contratto, il termine decorrerà a far data dalla trasmissione delle informazioni stesse e non dalla data di stipula.

In altre parole, l'art. 6 della citata direttiva e l'art. 11 del d. lgs. di attuazione, qualora il fornitore sia rimasto inadempiente rispetto ai suoi obblighi informativi verso il consumatore, prescrivono che il termine non può decorrere. È questo senz'altro uno degli aspetti di maggior interesse rispetto alle precedenti previsioni normative a tutela del contraente debole: per una valutazione consapevole del contratto e per l'eventuale decisione di recedere, le informazioni sono ritenute assolutamente necessarie.

I casi di esclusione del diritto di recesso

In una serie di ipotesi specifiche (tutte disciplinate dall'art. 6, paragrafo 2 della direttiva e, parimenti, dal comma 5 dell'art. 11 del d. lgs. n.190/2005), è peraltro prevista l'inapplicabilità del diritto di recesso. Il consumatore quindi non potrà esercitarlo, restando in questo caso vincolato al contratto una volta che questo si sia validamente concluso, qualora il contratto abbia ad oggetto:

- a) servizi finanziari il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso, quali ad esempio i servizi riguardanti operazioni di cambio, strumenti del mercato monetario, valori mobiliari, etc.
- b) polizze di assicurazione viaggio e bagagli o analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore a un mese;
- c) contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su richiesta esplicita del consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso, nonché contratti di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile per i danni derivanti dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti, per i quali si sia verificato l'evento assicurato;

Queste situazioni vengono comunemente ricondotte nell'ambito delle ipotesi di "esclusione necessaria", ovvero sono casi in cui l'esercizio del recesso non è ragionevolmente praticabile.

La normativa, inoltre, dispone che gli Stati Membri possono prevedere (facoltativamente, disponendolo nella relativa legge nazionale di attuazione della direttiva) che il diritto di recesso non si applichi:

- ai crediti diretti a permettere di acquistare o mantenere diritti di proprietà su terreni o edifici;
- ai crediti garantiti da ipoteca su beni immobili o da diritti su beni immobili;
- ad altri casi specifici in cui il consumatore abbia fatto ricorso a dichiarazione resa innanzi a pubblico ufficiale, al fine della stipula contrattuale.



Le modalità di esercizio del diritto di recesso

Una disciplina specifica è altresì prevista in tema di modalità di esercizio del diritto di recesso. Le novità riguardano i termini e le forme della comunicazione, adeguati al particolare contesto delle transazioni online nel settore dei servizi finanziari.

Il consumatore il quale, a seguito di una più ponderata riflessione sull'affare concluso a distanza, intenda recedere dal contratto, deve inviare comunicazione contenente questa sua volontà entro i termini di scadenza fissati (14 o 30 giorni di calendario), secondo le istruzioni pratiche che gli sono state date ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 1, punto 3, lettera d) della direttiva, così come disposto anche nel comma 6 dell'art. 11 del menzionato d. lgs. di attuazione. Il termine si considera rispettato se la comunicazione, che deve costituire un mezzo di prova in conformità alla legislazione nazionale, e sempre che sia effettuata per iscritto o mediante altro supporto durevole disponibile e accessibile al destinatario, sia inviata anteriormente alla scadenza del termine. A questo proposito va precisato che l'invio di una semplice e-mail, in assenza di firma digitale autenticata, può non essere considerato valido. In ambiente telematico, peraltro, l'impiego della firma digitale (ovvero della firma elettronica avanzata, cfr.. Dir. 1999/93/CE, che certifica l'identità del mittente), e della procedura di validazione temporale (quella che certifica la data di invio), divenute ormai operative anche nel nostro ordinamento giuridico, consentirà dunque il rispetto dei termini previsti dalla legge.

Il legislatore comunitario, al fine di tutelare pienamente il contraente debole, ha accolto dunque anche in questo caso il principio della spedizione, in luogo di quello della ricezione, essendo sufficiente l'invio nei termini della comunicazione, affinché il consumatore possa unilateralmente sciogliersi, senza pagare alcuna penale e senza la necessità di addurre motivi giustificativi, dal vincolo contrattuale.

Irrinunciabilità dei diritti

I diritti attribuiti al consumatore sono irrinunciabili. È nulla ogni pattuizione che abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dalle disposizioni del dlgs 190/05. Questa disposizione ci mette al riparo da eventuali tentativi di limitare i nostri diritti od impedirne l'esercizio, inserendo nel contratto clausole apposite, che potremmo trovarci incautamente o inconsapevolmente a sottoscrivere: un aiuto ai consumatori meno attenti ed informati!

Consigli utili

- Controllare, innanzitutto, la presenza delle informazioni c.d. preliminari, obbligatorie per il professionista, con particolare riguardo alla identità del fornitore, alla descrizione del servizio finanziario, al prezzo da corrispondere per quest'ultimo e ad eventuali costi aggiuntivi, alla esistenza o meno del diritto di recesso ed alle relative modalità di esercizio;
- Prima della conclusione del contratto, valutare con estrema attenzione tutte le condizioni e le informazioni ricevute;
- Prima di vincolarsi con un contratto a distanza, pretendere dal fornitore la comunicazione di conferma, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, delle condizioni contrattuali e delle informazioni c.d. preliminari;
- Controllare attentamente se l'oggetto del contratto rientra in una delle ipotesi per le quali non è previsto l'esercizio del diritto di recesso;
- Qualora, dopo una più attenta valutazione delle condizioni contrattuali, si intenda recedere, inviare la relativa comunicazione, secondo le istruzioni pratiche ricevute, prima della scadenza del termine (14 o 30 giorni di calendario).
- Verificare prima della stipula l'eventuale vigenza di nuove direttive comunitarie o di altra legislazione nazionale in materia di servizi finanziari a distanza.



L'informazione del consumatore, l'assistenza al reclamo, e l'accesso alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie

I consumatori ben informati sono meno soggetti a motivi di insoddisfazione e reclami: leggere attentamente l'offerta prima di aderire, conoscere i propri diritti e le modalità per esercitarli correttamente, sapere a chi rivolgersi per assistenza in una valutazione preliminare del contratto, sono tutti modi efficaci di prevenire i problemi.

Le associazioni nazionali dei consumatori sono competenti e disponibili ad informarci ed assisterci. Le associazioni dei consumatori, ex elenco L. 281/98, per tutelare gli interessi collettivi dei consumatori, possono proporre alle competenti autorità di vigilanza, reclamo per l'accertamento di violazioni e proporre azione inibitoria per far cessare le violazioni nei confronti delle imprese o degli intermediari.

Per i casi di consumo transfrontaliero in ambito europeo, quando cioè ci si trova ad acquistare beni e/o servizi da un operatore di altro Stato Membro, la rete dei Centri Europei consumatori ECC-Net è un valido aiuto. Con l'aiuto del centro ECC del nostro paese, potremo fare una efficace prevenzione e in caso di reclamo mettere in atto una corretta procedura, con il supporto di specialisti del diritto internazionale ed i servizi di assistenza linguistica: grazie al lavoro "in network" il centro ECC-Net ci mette in contatto con il fornitore nella sua lingua, con il sostegno del centro corrispondente in quel paese, dopo una specifica istruttoria che determina il diritto applicabile al caso e la richiesta più congrua da formulare. In caso di controversia, quando cioè purtroppo non si giunge subito alla soluzione del problema, il centro ECC individua l'organismo ADR (per la risoluzione extragiudiziale) competente, ce ne spiega il funzionamento e ci mette in contatto, aiutandoci anche nel monitoraggio del suo andamento fino alla fine della procedura. Ricordiamo che l'ADR ha costi e tempi infinitamente minori del Tribunale, non richiede l'assistenza di un avvocato ed è eccellente per risolvere i casi transfrontalieri, anche grazie alle procedure di conciliazione online (O.D.R., ovvero Online Dispute Resolution).

La Commissione Europea ha adottato due Raccomandazioni, la 98/257/CE del 30 marzo e la 2001/310/CE del 4 aprile che stabiliscono i principi a cui ciascun organismo ADR deve rispondere: attualmente gli ADR notificati alla Commissione Europea per conformità ai requisiti delle due Raccomandazioni sono 4: Le Camere di Commercio di Milano e Roma, l'Ombudsman bancario e l'organismo di conciliazione di Telecom Italia.

Gli specialisti per i servizi finanziari: la rete Fin-Net

Per tutti i problemi collegati all'acquisto di servizi finanziari (tra cui anche naturalmente i casi di acquisto a distanza e online, di cui abbiamo parlato in questa guida), esiste una Rete Europea di centri specializzati, che prende il nome di FIN-Net. Si tratta di un network di ADR (organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie) di settore: in ogni paese ce ne sono alcuni.

Questo network di settore persegue tre specifiche finalità:

1. Fornire al consumatore un accesso agevole ed informato alla risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere;
2. Assicurare un efficiente scambio di informazioni tra i sistemi europei al fine di un trattamento delle liti transfrontaliere che sia il più rapido, efficiente e professionale possibile;
3. Provvedere a che i sistemi nazionali di risoluzione extragiudiziale delle liti di diversi Stati dello Spazio Economico Europeo (SEE) applichino una serie di garanzie minime comuni.

La struttura, natura e competenza dei sistemi nazionali responsabili per la risoluzione delle controversie e le relative procedure di ricorso variano da un paese all'altro, come pure i diversi sistemi esistenti all'interno di un unico paese possono variare per i diversi settori.

In Italia, la rete FIN-Net comprende:

- l'Ombudsman Bancario, competente per tutte le controversie con la quasi totalità degli istituti di credito di qualunque tipo operanti in Italia e riguardanti tutti i prodotti e servizi bancari e finanziari offerti dalle banche aderenti al sistema.

E' possibile contattare l'Ombudsman Bancario all'indirizzo:

Via IV Novembre 114 o Via delle Botteghe Oscure, 46

I-00186 ROMA

Tel: 00 39 06 67 67 236

Fax: 00 39 06 67 67 400

e-mail: segreteria@ombudsmanbancario.it

- L'ISVAP, competente per la gestione dei reclami che riguardano tutte le imprese d'assicurazione operanti in Italia allorché il rischio è ubicato in Italia; tutti i prodotti assicurativi e tutti gli intermediari assicurativi.

Il reclamo può essere presentato in lingua italiana, inglese, francese al seguente indirizzo:

Sezione Reclami

Via del Quirinale, 1

00187 ROMA

Tel: 00 39 06 421 33 - 1 (italiano) - 452 (inglese) - 600 (francese)

Fax: 00 39 06 421 33206

Per maggiori informazioni:

- http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm
- http://ec.europa.eu/youreurope/nav/it/citizens/services/eu-guide/innet/index_it.html





EUROPEAN COMMISSION
DG SANCO



MINISTERO
DELLO SVILUPPO ECONOMICO
DG AMTC

Problemi di consumo transfrontaliero?

Il Centro Europeo Consumatori ti informa e ti assiste

Il Centro Europeo Consumatori ti aiuta
a conoscere i tuoi diritti e a farli rispettare.



Il Centro Europeo Consumatori ti sostiene nel
contenzioso transfrontaliero
impegnandosi per
indirizzarlo a soluzione
extragiudiziale.



Il Centro Europeo Consumatori dialoga con
l'impresa per esporre le tue
ragioni e vedere accolto il
tuo reclamo.



Il Centro Europeo Consumatori promuove la
diffusione del ricorso alla soluzione
extragiudiziale delle controversie di
consumo in ambito europeo.

Il Centro Europeo Consumatori lavora
in stretto contatto con la Commissione
Europea, le istituzioni nazionali a tutela
dei consumatori e gli altri Centri Europei
della rete ECC-NET per migliorare la tutela
dei consumatori nel Mercato Unico Europeo.



www.ecc-netitalia.it

Sede principale: Via G.M. Lancisi 31/a - 00161 Roma
Tel.: (+39) 06 44290734 / (+39) 06 44238090 - Fax: (+39) 06 44118348
E-mail: info@ecc-netitalia.it



00159 Roma - Via Gabrielli di Monteverchio, 2
Tel. 06 4382583