

# VENDITA A DISTANZA DI SERVIZI FINANZIARI

**Proposta COM(2022) 204** dell'11 maggio 2022 di direttiva che modifica la **Direttiva 2011/83/UE per quanto riguarda i contratti a distanza nei servizi finanziari** e abroga la direttiva 2002/65/CE

**cepAnalisi N. 12/2022**

**VERSIONE BREVE** [[alla versione estesa in lingua tedesca](#)]

## Contesto| Obiettivi| Destinatari

**Contesto:** Dal 2002 esistono norme a livello europeo sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori [Direttiva 2002/65/CE, *Distance Marketing of consumer Financial Services Directive* "DMFSD"]. La Commissione intende riformare questo settore del diritto con una Direttiva di modifica, abrogare la DMFSD e trasferire in parte le norme della DMFSD nella Direttiva sui diritti dei consumatori [(UE) 2011/83, *Consumer Rights Directive* "CRD"]. Questo perché dall'entrata in vigore della DMFSD la sua rilevanza è diminuita e la vendita a distanza di servizi finanziari è cambiata in modo significativo, soprattutto a causa di nuovi attori e di nuovi canali di distribuzione.

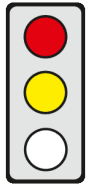
**Obiettivi:** La proposta di modifica della Direttiva mira a garantire un elevato livello di protezione dei consumatori nell'UE e a sostenere la fornitura transfrontaliera di servizi finanziari.

**Destinatari:** Fornitori di servizi finanziari, consumatori.

## Valutazione sintetica

### Pro

- Le disposizioni relative alla forma da adottare nella erogazione delle informazioni precontrattuali, rafforzano la protezione dei consumatori. Prevedono il rischio di un sovraccarico di informazioni e rafforzano l'efficacia delle informazioni stesse.
- È opportuno che la Commissione intenda mantenere il "diritto di recesso", come pretesa efficiente ed efficace a protezione dei consumatori.

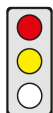


### Contro

- L'estensione proposta degli obblighi di informazione precontrattuale, appare poco mirata.
- La Commissione non limita il diritto di recesso, per cui non si può escludere la sussistenza di un "diritto di recesso perpetuo". Tuttavia, farlo rafforzerebbe la chiarezza e la certezza del diritto.
- Le precauzioni per ridurre al minimo il rischio che i consumatori prendano decisioni sbagliate prima della conclusione del contratto, come gli avvisi che segnalano la conclusione del contratto, sono preferibili ai pulsanti di recesso consigliati. In tal senso, questi ultimi possono rappresentare solo la seconda miglior soluzione.
- L'intervento obbligatorio di una persona quando si utilizzano "strumenti online" contrasta con il modello di vendita specifico. Se un consumatore desidera uno scambio personale, sta a lui utilizzare un canale di distribuzione che glielo consenta.
- Il rapporto con altre norme dell'UE non è del tutto chiarito e quindi, in alcuni casi, si creerebbe dell'incertezza giuridica. Si potrebbe ovviare a questo inconveniente adattando tali normative o attraverso il ricorso ad appositi atti di esecuzione [art. 291 TFUE].

## Ambito degli obblighi di informazione precontrattuale [Si veda: versione estesa A.2.1 e C.1.2]

**Proposta della Commissione:** I requisiti di informazione precontrattuale devono essere estesi. I fornitori di servizi finanziari a distanza dovrebbero informare i consumatori, tra l'altro, sul profilo di rischio e di rendimento del servizio finanziario, sugli obiettivi ambientali o sociali del servizio finanziario e sull'eventuale personalizzazione del prezzo sulla base di un processo decisionale automatizzato.



**Valutazione del CEP:** Gli obblighi di informazione precontrattuale nella vendita a distanza di servizi finanziari sono in linea di principio appropriati, in quanto possono contribuire ad evitare un insuccesso del mercato causato da asimmetrie informative ed a rafforzare quindi la concorrenza. Allo stesso tempo, deve esserne garantito un livello adeguato. L'estensione prevista però dai nuovi requisiti di informazione non appare molto mirata.

## Fornitura di informazioni precontrattuali [Si veda: versione estesa A.2.3 e C.1.2]

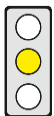
**Proposta della Commissione:** In futuro, le informazioni precontrattuali dovranno essere fornite con una modalità ed in un formato facilmente leggibile. Anche i fornitori di servizi finanziari nella vendita a distanza potranno in futuro "stratificare" le informazioni se queste vengono fornite per via elettronica. Ciò significa che parti più dettagliate delle informazioni possono essere presentate, ad esempio, tramite pop-up o link.



**Valutazione del CEP:** le nuove disposizioni sulla forma di fornitura delle informazioni precontrattuali rafforzano la tutela dei consumatori. Assicurano che i consumatori possano assorbire ed elaborare più facilmente le informazioni essenziali sui servizi finanziari. Inoltre, prevengono il rischio di "sovraccarico informativo" e rafforzano l'efficacia della fornitura di informazioni.

## Diritto di recesso [Si veda: versione estesa A.3 e C.1.3]

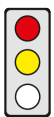
**Proposta della Commissione:** Come in passato, i consumatori potranno recedere, da un contratto a distanza per un servizio finanziario entro un periodo di 14 giorni solari. Come in precedenza, il periodo di tale tipo di recesso decorre dal giorno della conclusione del contratto a distanza o dal giorno in cui il consumatore ha ricevuto integralmente le informazioni precontrattuali, qualora tale giorno sia successivo a quello della conclusione del contratto stesso.



**Valutazione del CEP:** Il diritto di recesso è un diritto efficiente ed efficace per la tutela dei consumatori. È opportuno che la Commissione voglia mantenerlo. Tuttavia, il diritto di recesso, stante ipotesi di incomplete informazioni precontrattuali, non viene limitato e quindi non è da escludersi un "diritto di recesso perpetuo". Un limite non solo rafforzerebbe la chiarezza giuridica e la certezza del diritto per entrambe le parti e garantirebbe una diminuzione dei prezzi nel tempo, ma assicurerebbe anche la coerenza con altri atti giuridici dell'UE.

## Pulsante di cancellazione [Si veda: versione estesa A.3 e C.1.3]

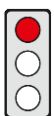
**Proposta della Commissione:** I fornitori di servizi finanziari a distanza dovranno in futuro consentire ai consumatori di revocare un contratto a distanza tramite un pulsante di recesso se il contratto è stato concluso per via elettronica.



**Valutazione del CEP:** I "bottoni di recesso" hanno l'obiettivo di fermare i comportamenti che mirano a spingere i consumatori a concludere i contratti, rendendo al contempo ineguale la difficoltà di revocarli. Tuttavia, risultano essere solo una soluzione di ripiego. Più mirate sarebbero migliori precauzioni per ridurre al minimo il rischio che i consumatori prendano decisioni sbagliate ex ante, ad esempio con avvisi chiari che segnalino ai consumatori che stanno per concludere un contratto.

## Diritto all'interlocuzione con un operatore non virtuale [Si veda: versione estesa A.5.4 e C.1.4]

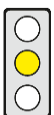
**Proposta della Commissione:** I fornitori di servizi finanziari nella vendita a distanza dovranno in futuro garantire ai consumatori il diritto di far intervenire anche un operatore se vengono utilizzati "strumenti online" (ad es. chat dal vivo, robo-advice).



**Valutazione del CEP:** L'intervento obbligatorio di una persona quando si utilizzano "strumenti online" non è molto appropriato. Questo perché contrasta con il modello di distribuzione specifico intrinseco a questi strumenti. Se un consumatore è interessato a uno scambio personale, sta a lui utilizzare un canale di distribuzione che glielo consenta. Inoltre, rendere obbligatorio l'intervento di un apposito operatore aumenta i costi anche per quei consumatori che non si avvalgono (vogliono avvalersi) di questa opzione.

## Rapporto con altre normative dell'UE [Si veda: versione estesa A.5 e C.2]

**Proposta della Commissione:** Le nuove disposizioni della CRD sono destinate ad applicarsi - come "rete di sicurezza" - ogni volta che (1) un nuovo servizio finanziario entra nel mercato per il quale non esiste ancora una legislazione dell'UE, (2) la normativa specificamente applicabile a un servizio finanziario non prevede i diritti stabiliti dalla CRD e (3) la normativa specificamente applicabile a un servizio finanziario crea eccezioni ed un servizio finanziario non è coperto da essa.



**Valutazione del CEP:** La "rete di sicurezza" va accolta con favore: garantisce i diritti dei consumatori. Il caso 2, tuttavia, crea incertezze giuridiche. Infatti, se esistono norme UE specifiche per il settore, deve essere chiaro all'operatore giuridico se le norme della CRD siano (in quel caso) ancora applicabili. I corrispondenti regolamenti UE specifici per il settore dovrebbero quindi essere adattati oppure la Commissione deve essere autorizzata ad adottare un atto di esecuzione [art. 291 TFUE] che regoli la delimitazione nei singoli casi problematici.