

## CCIAA TV

22 settembre 2006

La tutela del consumatore nell'ipotesi di conclusione di contratti anomali (al di fuori della sede dell'impresa, a distanza, via Internet) anche con ricorso al credito al consumo.

Il credito al consumo e i rapporti consumatore/società finanziaria

*Dr. Vieri Bencini, A.D. di Sigla Finanziaria, Conegliano, in rappresentanza di Assofin*

Il tema assegnatomi dagli organizzatori del seminario, così come enunciato, è estremamente ampio.

Vista la lunga ed esaustiva trattazione da parte degli altri relatori vorrei focalizzare la relazione su tre punti:

- Concetto di *anomalia* verso concetto di *particolarità*
- La disciplina Italiana del rapporto tra consumatore ed ente finanziatore nell'ambito di contratti *particolari* (al di fuori della sede dell'impresa, a distanza, via Internet)
- La normativa Europea in corso di definizione

### Contratti *anomali* verso contratti *particolari*

Il legislatore nell'ambito del Dlgs 206/2005 Codice del Consumo, riferendosi ai contratti conclusi di fuori della sede dell'impresa, a distanza, via Internet, utilizza il termine "particolari". Il concetto di anomalia presuppone invece qualcosa che sta fuori delle norme, di irregolare e non è certamente questo il caso dei contratti che stiamo commentando.

Alcune grandezze che mi permettono di illustrare possono aiutarci nel comprendere come il ricorso al credito, che comporta l'impegno ragionato del proprio reddito futuro per soddisfare le proprie esigenze attuali, è una normale scelta nella società contemporanea e che vede l'Italia ridurre progressivamente il gap rispetto ai paesi europei più evoluti quali Gran Bretagna, Francia e Germania.

La tipologia di contrattazione che forma oggetto della nostra discussione (contratti fuori sede, a distanza e via Internet) risulta al momento ancora marginale nel comparto del credito erogato dagli associati Assofin (volumi stimati inferiori allo 0.1% del totale erogato dal sistema).

C'è invece una particolarità che ancora caratterizza il mercato italiano ed è il rapporto tra Prestito Finalizzato (dove il denaro viene consegnato al venditore del bene o prestatore di servizi) e Prestito Diretto (Prestito Personale, Prestito mediante Carta di Credito, Cessione del Quinto dello Stipendio) dove il denaro viene consegnato direttamente al consumatore che ne fa richiesta per un uso assolutamente discrezionale. In Italia il peso del Prestito

Finalizzato risulta del tutto preponderante sul Prestito Diretto nonostante la tendenza al riequilibrio del rapporto.

In Europa, come dice la stessa Commissione Europea, il Prestito Finalizzato è marginale rispetto al Prestito Diretto e questo, come vedremo più avanti, comporta qualche contrasto tra il mondo degli enti finanziari italiani e la Commissione Stessa.

## La disciplina Italiana del rapporto tra consumatore ed ente finanziatore nell'ambito di contratti *particolari*

Chi mi ha preceduto ha chiaramente illustrato le caratteristiche dei contratti in questione, in sintesi:

- Diritto di recesso entro i termini di legge
- Rivalsa nei confronti del venditore in caso di inadempienza dello stesso

E' noto che in molti casi la leva commerciale sia esercitata anche mediante la proposta di rateizzazione degli importi per l'acquisto del bene e conseguentemente si pervenga alla stipula di un contratto di finanziamento che, in genere, non vede un rapporto diretto tra consumatore ed ente finanziatore ma passa attraverso l'intermediazione del venditore del bene. Tale finanziamento come sappiamo va a beneficio e del venditore, che stimola le sue vendite limitando la propria esposizione finanziaria, e del consumatore, che dispone di possibilità di acquisto che altrimenti non avrebbe.

La procedura di validazione della richiesta di finanziamento è in genere rapidissima e semplice.

Un documento di identità, il Codice Fiscale ed una busta paga costituiscono gli elementi di base del giudizio che in via informatica, in pochi minuti, viene elaborato. A fronte della richiesta di finanziamento sottoscritta dal consumatore, usualmente a latere dell'informativa e consenso previsti dal codice della privacy e del foglio informativo sull'ente finanziatore indicato dalle norme sulla trasparenza, la società finanziaria emette un documento di conferma che costituisce conclusione del contratto stesso. Anche nel caso di proposta via Internet i form di richiesta, informativa e consenso e trasparenza sono vincolati alla specifica approvazione del consumatore. L'erogazione della somma avverrà a favore del venditore nei termini contrattualmente previsti tra le parti. Il consumatore è obbligato nei confronti del finanziatore secondo i termini indicati nella richiesta di finanziamento e successivamente confermati.

### *Diritto di recesso*

Ove il consumatore eserciti il diritto di recesso, così come stabilito dall'art.64 e segg. del Codice del Consumo, e collateralmente sia operante un contratto di finanziamento, anche quest'ultimo decade di diritto.

Gli obblighi di restituzione della somma erogata sono a carico del venditore che l'ha ricevuta e risulta evidente che, ove il consumatore abbia iniziato il rimborso all'ente finanziatore, quest'ultimo provvederà alla restituzione di quanto incassato. Vista la tempistica prevista dal Codice, 10 gg lavorativi per l'esercizio del diritto, questa fattispecie

dovrebbe accadere di rado in quanto la prima rata di rimborso si colloca usualmente a 30 gg.

Nel caso di termini dilatati come previsto dall'articolo 65 commi 3 e 4 potrebbero sorgere anche alcuni problemi di privacy (segnalazione alle centrali rischi).

Sottolineo che in caso di recesso l'ente finanziatore assorbe tutti i costi relativi all'istruttoria della pratica ed all'attivazione del finanziamento, oltre ai relativi costi finanziari. Anche questo in un'ottica di generalizzazione del problema può avere impatto sui costi degli altri finanziamenti.

Nella normalità dei casi, ad esclusione quindi di quelli specifici regolati dal Codice del Consumo (contratti fuori sede, a distanza e via Internet), i contratti di credito al consumo non sono soggetti ad un periodo di ripensamento in cui il consumatore può recedere senza alcuna motivazione.

#### *Rivalsa nei confronti del venditore in caso di inadempienza dello stesso*

Secondo gli articoli del Codice del Consumo (articolo 42) il consumatore, a fronte di **inadempienze** del fornitore di beni o servizi e che abbia inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore stesso, può agire contro il finanziatore del bene nei limiti del credito concesso (capitale), a condizione che vi sia un accordo di **esclusiva** tra finanziatore e fornitore e cioè che il finanziatore sia l'unico ammesso a finanziare i clienti del fornitore. In questo caso il diritto si riversa anche sull'eventuale terzo cessionario del contratto di finanziamento (ad es.: cartolarizzazione).

Sappiamo che questo punto non è stato accettato in modo entusiastico dalle Associazioni dei Consumatori che vorrebbero invece un'applicazione più estensiva della norma. Mi permetto di esprimere l'opinione che non sempre una richiesta apparentemente favorevole ad una categoria risulti poi nei fatti e nel medio/lungo termine effettivamente favorevole. Se il finanziatore fosse sempre chiamato in solido a rispondere dell'adempienza del venditore e quindi in ultima istanza della qualità dei beni e/o dei servizi venduti, non potendo in concreto valutarne e controllarne la qualità, dovrebbe coprire il rischio con ulteriori margini e quindi tassi al consumatore superiori. In sintesi il consumatore avrebbe una situazione comparabile a quella di oggi in termini di qualità dei beni servizi acquistati con invece un costo del finanziamento superiore.

Sull'argomento si è espressa anche la CCIAA di Milano, con testo sottoscritto anche dalla CCIAA di Roma, che, nell'espletamento del proprio compito di verifica del mercato, ha istituito una commissione per la valutazione delle clausole di vessatorietà nei contratti di credito al consumo.

Dalla lettura di questo documento, redatto nella primavera 2005, si evince, tra le altre, la seguente osservazione :

*... la Commissione non è certa che un approccio volto a compromettere il principio di separatezza tra il contratto di finanziamento e quello di fornitura renderebbe un eccellente servizio ai consumatori, laddove contribuisse a creare una condizione di diseconomicità dell'attività di finanziamento e quindi di disincentivo alla prestazione del servizio da parte di operatori specializzati.*

Peraltro sappiamo che diversi operatori impongono al fornitore, per alcune categorie di beni, prima dell'erogazione del finanziamento l'esibizione di un documento, sottoscritto dal consumatore, che attesti la consegna del bene, ad evitare almeno che il caso più dannoso per il consumatore possa avverarsi.

## La normativa UE in definizione

La costruenda *Direttiva UE sul credito al consumo* tocca tutti e due i temi oggetto della nostra trattazione: il diritto di recesso e il diritto di rivalsa nei confronti del venditore in caso di inadempimento dello stesso. L'aspetto critico per la realtà italiana è che tratta i due temi in ottica generalizzata e non invece limitata ai contratti *particolari*.

Le indicazioni attualmente elaborate dalla Commissione rendono generale il diritto di recesso senza motivazione (vedi attuali articoli 13 e 14 della proposta di Direttiva) indicando il termine di 14 giorni di calendario per l'esercizio del diritto (art.13) nei confronti dell'ente finanziatore.

Questo vale sempre, quindi anche se ci fosse un contratto collegato di compravendita di beni o servizi. Il recesso potrebbe essere rivendicato quindi separatamente tra i due contratti, con le problematiche connesse alle relazioni diverse tra chi ha il diritto alla revoca (il consumatore) e chi ha effettivamente usufruito della somma erogata (il fornitore).

Tale impostazione deriva dalla marginalità a livello Europeo dei contratti di finanziamenti finalizzati, con invece la maggioranza dei volumi concentrati su prodotti non finalizzati (con rapporto diretto tra ente finanziatore e cliente). Situazione contraria a quella Italiana dove i finanziamenti finalizzati costituiscono il 57% del totale erogato dal sistema. Anche in questo caso consentitemi di leggere con un po' di disagio l'assimilazione di 7 milioni di contratti normali alla marginalità in termini numerici e di valore di particolari forme di contratto.

Ma l'art.14 afferma anche il diritto del consumatore di rivalersi nei confronti del finanziatore se le proprie ragioni non sono soddisfatte dal fornitore dei beni ripristinando così una responsabilità solidale e generalizzata che il legislatore italiano ha invece limitato ai casi in cui il rapporto fornitore – finanziatore è di esclusiva.

Riportiamo su questi due punti alcune osservazioni della Federazione Bancaria Europea e dell'ABI richiamando peraltro anche quelle precedentemente qui esposte:

- Si crea un cortocircuito tra gli interessi in gioco per cui il finanziatore non concederà il suo benestare al finanziamento fino allo spirare dei termini del recesso (14 giorni); il fornitore non vorrà consegnare il bene al consumatore che invece lo pretenderà con immediatezza e dovrà trovare delle alternative al pagamento. Sul punto la Commissione osserva che la questione non dovrebbe preoccupare essendo residuale in Europa il volume delle transazioni finalizzate/collegate (bene – finanziamento).
- La Federazione Bancaria Europea chiede di passare da 14 a 7 giorni per il diritto di recesso e, nel caso di contratti collegati, che il consumatore possa rinunciare a tale diritto nei confronti dell'ente finanziatore se esige l'immediata consegna dei beni.

- In relazione all'art.14 che disciplina il diritto di rivalsa verso l'ente finanziatore in caso di inadempienza del fornitore si ribadisce di limitare il diritto solo al caso di patto di esclusiva tra ente finanziatore e fornitore, così come assunto dal Legislatore italiano (e peraltro previsto dall'art.125 del TUB). In effetti il testo attuale di questo articolo demanda alla discrezionalità degli stati membri la formulazione definitiva della norma.

Infine l'opinione di Assofin che in merito all'art.13 condivide l'opportunità di ridurre a 7 giorni il diritto di recesso e di introdurre la facoltà di rinuncia totale o parziale da parte del consumatore in caso di richiesta di consegna immediata del bene. Contesta poi che sia sufficiente il recupero dei soli interessi legali eventualmente maturati, poiché il costo subito è anche quello dell'istruttoria effettuata, che ha un'incidenza maggiore proprio nei piccoli prestiti.

In merito all'art. 14 della Direttiva (contratto di credito collegato) Assofin auspica il mantenimento del concetto espresso dal Codice del Consumo italiano che delimita la contestazione di garanzia dell'adempimento ai casi di rapporto esclusivo tra fornitore e finanziatore.

Richiamo al riguardo l'opinione della CCAA di MI e cito un esempio per tutti : corso di lingue di durata corrispondente al periodo scolastico interrotto da chi lo somministra

- i danneggiati sono parimenti il consumatore (che non ha più il servizio ed ha iniziato il rimborso) e l'ente finanziatore che ha, da tempo, pagato il fornitore
- ed il consumatore che avesse pagato per contanti sarebbe doppiamente e irrimediabilmente danneggiato.

È uso tra gli operatori affrontare questi casi in una logica di ripartizione della perdita secondo soluzioni condivise tra le parti, anche se non espressione di norme specifiche.

Concludo osservando che siamo tutti consumatori e tutti quindi interessati a soddisfare i nostri bisogni alle migliori condizioni. Questa consapevolezza è parte del patrimonio di tutti gli operatori finanziari e siamo convinti che un corretto confronto, continuo ed approfondito, possa portare ad individuare soluzioni condivise che diano risposta soddisfacente ai diversi interessi manifestati.

L'attività di Assofin in questi anni, i suoi rapporti con le Istituzioni e con le Associazioni dei consumatori hanno portato a molti adeguamenti operativi, dalla contrattualistica ai servizi di CRM, poiché è evidente che solo il dialogo può far progredire i buoni rapporti e conseguentemente i buoni affari.