

# IL CREDITO al consumo

LO SHOPPING  
COMPULSIVO ?  
LO SMALTISCO  
A RATE ...

*guida*  
per il consumatore





# Guida

per il consumatore





**2»** Premessa

**3»** IL CREDITO AL CONSUMO

3» Il credito al consumo "finalizzato"

4» Il credito rotativo (revolving)

**5»** PUBBLICITÀ

6» Il TAEG

8» I fogli informativi

9» Gli avvisi

**9»** IL CONTRATTO

11» Il contratto di vendita e di finanziamento

13» Il diritto di recesso da parte del consumatore

14» I Contratti negoziati al di fuori dai locali commerciali  
e contratti a distanza

15» Il mancato pagamento delle rate del finanziamento

**16»** I SISTEMI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA (SIC)

17» Chi può accedere ai dati inseriti nelle banche dati

17» Quali usi di tali dati sono consentiti

**18»** CONCLUSIONI

18» Opportunità e rischi del credito al consumo

19» Consigli ai consumatori

19» fase pre-contrattuale

19» fasi contrattuali

20» attenzione a:

20» pubblicità

21» contratti

22» azione inibitoria

**23»** TUTELA DEL CONSUMATORE

24» La tutela dei diritti

24» La "Class Action" o azione collettiva

**25»** PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO

**26»** LINK UTILI



## *I*l credito al consumo per l'acquisto di beni o servizi

**i**l consumatore è raggiunto ogni giorno da allettanti proposte di acquisto di beni e servizi con pagamenti agevolati. Stampa, volantini, televisione, siti internet, radio e vetrine annunciano "tasso zero", "pagamenti agevolati", "inizia a pagare da...".

Molti rivenditori pubblicizzano l'acquisto di beni o servizi proponendo condizioni di pagamento favorevoli attraendo così l'attenzione del consumatore che viene invogliato all'acquisto senza però avere ben chiaro il costo finale del finanziamento.



Il credito al consumo è strumento che si sta diffondendo anche in Italia, così come è già avvenuto in altri Paesi dell'Unione Europea. Sempre più individui e famiglie, infatti, ricorrono al credito non solo per l'acquisto di beni durevoli quali l'automobile o l'arredamento della casa, ma per pagare viaggi, sport o semplicemente la spesa e alcuni finiscono per cumulare troppi finanziamenti provocando quel preoccupante fenomeno costituito dal sovraindebitamento. Questa guida intende illustrare le principali condizioni che regolano il credito al consumo per l'acquisto di beni e servizi, al fine di consentire al consumatore di approfittare in modo consapevole di offerte vantaggiose.



## *I*l credito al consumo

Il credito al consumo, per gli importi compresi fra 154,94 e 30.987,41 euro, è tutelato da particolari condizioni stabilite nel Testo Unico Bancario (D.Lgs. 385/93- Titolo VI - Capo I e II) e specifici obblighi di informazione del consumatore sono a carico del rivenditore e del finanziatore.

### **Il credito al consumo “finalizzato” all’acquisto di beni o servizi**

È un credito concesso ad un consumatore per l’acquisto di beni o prestazioni di servizi determinati. Il credito viene concesso da soggetti autorizzati, quali banche o finanziarie, iscritti nell’apposito albo tenuto dalla Banca d’Italia, ma le trattative sulle condizioni e i tempi di rimborso avvengono di solito presso il luogo di vendita, al momento dell’acquisto dei beni/servizi con un piano di rimborso definito con rate comprensive del pagamento di un interesse quantificate sin dall’origine.

Il tasso di interesse, in questo caso fisso, è un valore che deve essere versato dal consumatore oltre al prezzo del bene acquistato. In sostanza è il costo del finanziamento.

Anche i rivenditori possono concedere un’agevolazione ma nella sola forma della dilazione di pagamento del prezzo di vendita, senza interessi.

**Per rivenditori si intendono** tutti quei soggetti autorizzati alla vendita di beni o alla prestazione di servizi quali ad esempio mobilifici, concessionarie auto, studi dentistici, scuole di ballo o di lingua, palestre, agenzie di viaggio, negozi della grande distribuzione, di elettronica...



## Il credito rotativo (revolving)

È una "linea di credito" di importo stabilito concesso a tempo determinato (ad esempio due anni) o indeterminato ad un consumatore per l'acquisto di beni presso un rivenditore o gruppi di rivenditori convenzionati, di solito della grande distribuzione, con l'utilizzo di una carta di pagamento magnetizzata. Il credito viene concesso da soggetti autorizzati quali banche o finanziarie, ma le trattative avvengono presso il punto vendita, al momento della richiesta di attivazione della carta.

L'utilizzo della carta che consente di spendere denaro indipendentemente dalla disponibilità di

fondi nel proprio conto

corrente comporta un

impegno a restituire gli

importi utilizzati e gli interessi

maturati, rispettando

l'importo della rata minima mensile stabilita.

Particolarità di questo

strumento, che va

conosciuto a fondo

informandosi su tutte le

condizioni praticate, è che

la somma iniziale si

ricostituisce via via che

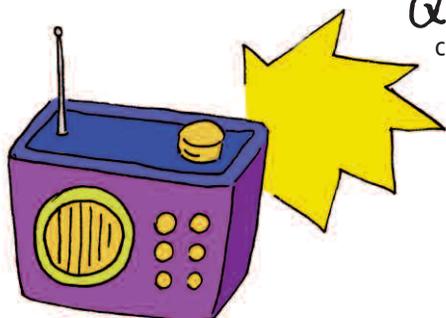
vengono effettuati i rimborsi e che i tassi di

interesse possono variare se così stabilito nel contratto.





# Pubblicità

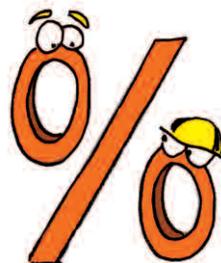


Qualunque sia il mezzo utilizzato per pubblicizzare la possibilità di usufruire di condizioni agevolate di pagamento (stampa, radio TV...), nell'acquisto di beni e servizi, esistono dei doveri di corretta e puntuale informazione che il rivenditore è tenuto a rispettare affinché il consumatore possa valutare e comparare in piena consapevolezza la convenienza dell'offerta.

**Il rivenditore deve sempre comunicare nella pubblicità il TAEG e il periodo di validità dell'offerta.**

**Il TAEG può essere espresso anche attraverso un esempio tipico.**

Il **TAEG** è il "tasso annuo effettivo globale", che indica il costo totale del credito a carico del consumatore espresso in percentuale annua del credito concesso. È l'elemento più significativo per valutare la convenienza delle condizioni di credito ma non è tutto. Il TAEG si distingue dal TAN, "tasso annuo nominale", che indica esclusivamente la misura degli interessi dovuti su un credito concesso, senza considerare le spese.





Particolare attenzione va prestata in alcuni casi...

La formula “prendi adesso e inizi a pagare fra 12 mesi” va valutata sapendo che gli interessi potrebbero essere calcolati dall’acquisto e non dal momento in cui si inizia a pagare.

La formula “interessi 0” va valutata verificando che il TAN sia zero e il valore indicato del TAEG non comprenda interessi ma solo le altre voci di spesa.

La formula “vero tasso 0” va valutata verificando che il TAN e il TAEG siano zero. Per le carte revolving il tasso di interesse è variabile (di solito è legato all’aumento del tasso ufficiale di sconto) e generalmente più alto rispetto a quello accordato nel credito finalizzato.

E ancora...

Bisogna avere l'accortezza di verificare attentamente tutte le voci che non sono sempre comprese per legge nel calcolo del TAEG, ad esempio alcune spese assicurative, le spese annuali di rinnovo/sostituzione della carta, le spese di incasso delle rate.



## II TAEG

Si tratta di un calcolo complesso, che va eseguito con modalità previste dalla legge.

A tal fine esistono programmi informatici facilmente scaricabili dai siti segnalati nell’ultima pagina di questa guida.



La cosa importante da ricordare è che nel TAEG devono essere compresi gli interessi e tutti gli oneri da sostenere per utilizzare il credito:

**Nel calcolo del TAEG, per legge, sono inclusi:**

- » il rimborso del capitale;
- » il pagamento degli interessi;
- » le spese di istruttoria e apertura della pratica di credito;
- » le spese di riscossione dei rimborsi e di incasso delle rate.

N.B. tali spese possono essere escluse solo se il finanziatore lascia al consumatore la scelta sulle modalità di pagamento.

- » Le spese per l'assicurazione o le garanzie, imposte dal creditore, intese ad assicurargli il rimborso totale o parziale del credito in caso di morte, invalidità, infermità o disoccupazione del consumatore.

N.B. le spese di assicurazione possono essere escluse solo qualora la sottoscrizione dell'assicurazione sia facoltativa.

- » Il costo dell'attività di intermediazione svolta da un terzo, se necessaria per l'ottenimento del credito (es. agenti o convenzionati).

**Dal calcolo del TAEG sono escluse:**

- » le somme che il consumatore deve pagare per l'inadempimento di un qualsiasi obbligo contrattuale, compresi gli interessi di mora;
- » eventuali tasse governative e imposte di bollo.



Con decreto del Ministero dell'Economia viene fissato trimestralmente, per il credito al consumo finalizzato, compreso il credito rotativo, il cosiddetto “tasso soglia”.

Un tasso superiore è considerato **usurario**. Sul sito della Banca d'Italia ([www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)) viene aggiornata la griglia dei tassi medi rilevati. Aggiungendo a questi il 50% si ottiene il tasso soglia. I tassi individuati per il periodo 1 luglio-30 settembre 2008 sono:

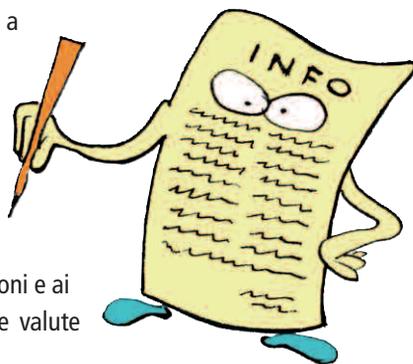
Tassi di importo	Tassi medi rilevati annui	Tassi soglia
importi fino a 1.500 euro	16.16%	24.96%
importi da 1.500 a 5.000 euro	16.95	25.42%
Importi oltre 5.000 euro	10.64	15.96%

## I fogli informativi

Presso il rivenditore, il consumatore, prima di decidere se concludere o meno il contratto di finanziamento, deve visionare i fogli informativi.

I fogli informativi devono infatti essere sempre messi a disposizione del consumatore nei locali aperti al pubblico ed essere datati ed aggiornati con tutte le informazioni riguardanti:

- » i tassi di interesse
- » il tasso effettivo globale medio;
- » le spese per le comunicazioni alla clientela;
- » ogni altra condizione economica relativa alle operazioni e ai servizi offerti ivi compresi gli interessi di mora e le valute applicate per l'imputazione degli interessi.



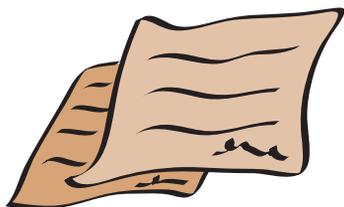


## Gli avvisi

Nei locali aperti al pubblico deve essere messo a disposizione della clientela un avviso denominato “principali norme di trasparenza” contenente l’indicazione dei diritti e degli strumenti di tutela previsti ai sensi del Titolo VI del Testo Unico Bancario.

### **I**l contratto

*d*eve essere concluso in forma scritta e il consumatore, dopo la sottoscrizione, deve riceverne un esemplare, pena la nullità dello stesso.



Di solito consiste in un modulo contrattuale prestampato dalla società finanziaria/banca riportante già le principali condizioni contrattuali. Viene poi completato compilandolo con i dati personali di chi richiede il finanziamento e con le condizioni economiche che verranno in concreto applicate. Essendo moduli dal contenuto corposo e redatti con caratteri ridotti, è richiesta una particolare attenzione nel momento della lettura.



Questo modulo viene sottoscritto dal consumatore e diviene contratto vincolante fra le parti solo quando il finanziatore, verificate alcune condizioni, dà conferma scritta della concessione del credito o l'autorizzazione al primo utilizzo della carta di credito rotativo.

**Il contratto deve contenere almeno:**

- » nome della banca o finanziaria che eroga il finanziamento;
- » dati del consumatore;
- » l'importo del finanziamento e le modalità di erogazione;
- » numero, importo e scadenza delle rate;
- » TAN, TAEG ed eventuali modalità di modifica;
- » oneri e causali non compresi nel TAEG (es mora);
- » eventuali garanzie richieste;
- » assicurazioni richieste e non comprese nel TAEG;
- » condizioni di recesso ed estinzione anticipata.

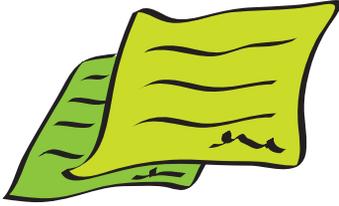
Il contratto di credito al consumo finalizzato all'acquisto di determinati beni e servizi, redatto in triplice copia in quanto una copia rimane al rivenditore, deve contenere anche:

- » la descrizione analitica dei beni/servizi;
- » l'indicazione del prezzo di acquisto in contanti;
- » l'ammontare dell'eventuale acconto;
- » le condizioni per il trasferimento del diritto di proprietà del bene nei casi in cui non sia immediato.

Sono nulle le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse, prezzo o condizione praticata nonché quelle che prevedono tassi, prezzi o condizioni più sfavorevoli per i clienti di quelli pubblicizzati.



## Il contratto di vendita e quello di finanziamento



Sono due contratti distinti e separati ma possono essere di fatto unificati in un unico contratto presso il rivenditore.

Il contratto di vendita viene concluso fra il rivenditore e il consumatore.

Il contratto di finanziamento viene concluso fra il consumatore e la società finanziaria/banca convenzionata del rivenditore.

Una volta ottenuto il finanziamento il consumatore sarà tenuto a rimborsare all'intermediario finanziario gli importi delle rate alle scadenze e modalità concordate e indicate nel contratto di finanziamento.

La società finanziaria/banca è tenuta ad inviare al consumatore almeno una volta all'anno una comunicazione che dia il quadro aggiornato del rapporto e delle condizioni applicate.



Cosa succede in caso di inadempimento del fornitore di beni e servizi? (quando, per esempio, non vengono forniti i beni o servizi considerati nel contratto di credito, vengono forniti solo in parte o non sono conformi a quanto pattuito).

In caso di inadempimento del rivenditore, il consumatore per ottenere quanto pattuito nel contratto di vendita o fornitura deve attivare le tutele previste da specifiche disposizioni contenute nel codice civile, nella legge sulle garanzie dei beni di consumo e sui prodotti difettosi. Per quanto riguarda la sorte da riservare al contratto di credito al consumo collegato a quello di vendita o fornitura, dopo aver proceduto alla messa in mora formale del rivenditore senza ottenere risultati, il consumatore può agire contro il finanziatore nei limiti del credito concesso se esiste un rapporto di esclusiva tra finanziatore e rivenditore, un accordo cioè che attribuisce al finanziatore l'esclusiva per la concessione di credito ai clienti del rivenditore. Tale informazione non sempre è immediatamente disponibile per il consumatore e il rapporto tra inadempimento del fornitore e risoluzione del contratto di finanziamento costituisce un vero problema ancora non risolto in modo univoco dalla giurisprudenza e dalla dottrina.

Secondo una parte della giurisprudenza se il contratto di acquisto o prestazione di servizi dovesse essere dichiarato nullo, inefficace o risolto, anche il contratto di finanziamento subirà lo stesso trattamento in quanto collegati funzionalmente.

Nel credito al consumo infatti il finanziamento è concesso in funzione dell'acquisto di un determinato bene o servizio.



Tuttavia, in assenza di chiare disposizioni legislative sul punto e di una giurisprudenza consolidata, è opportuno, per evitare conseguenze spiacevoli, informare il finanziatore del problema intervenuto per trovare una soluzione ma continuare a pagare le rate.



## Il diritto di recesso da parte del consumatore

Il contratto di finanziamento, soprattutto quello relativo alle carte revolving, può prevedere la possibilità per il soggetto finanziatore di modificare i tassi, i prezzi e le altre condizioni previste nel contratto per giustificati motivi.

Tali variazioni, se sfavorevoli, devono essere sempre comunicate per iscritto al consumatore.

In caso di modifica delle condizioni contrattuali da parte del finanziatore per giustificato motivo il consumatore può recedere dal contratto entro 15 giorni dalla comunicazione delle modifiche.



Attenzione! in caso di recesso, gli operatori finanziari spesso richiedono che contestualmente o entro 15 giorni venga saldato il debito residuo.



Comunque il consumatore può adempiere in via anticipata o recedere dal contratto senza alcuna penalità versando il capitale residuo, gli interessi e gli oneri maturati fino a quel momento ed eventualmente, se previsto, un compenso che in ogni caso non può essere superiore all'1% del capitale residuo. Discorso a parte meritano i contratti negoziati fuori dai locali commerciali e i contratti a distanza.



## **Contratti negoziati fuori dai locali commerciali e contratti a distanza**

Questi contratti sono disciplinati dalla parte terza Titolo II del Codice del Consumo a cui si rimanda per la specifica disciplina.

È importante sottolineare che qualora il prezzo di un bene o servizio oggetto di questo tipo di contratto, sia interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore, il contratto di credito è risolto di diritto senza alcuna penalità, nel caso in cui il consumatore eserciti il diritto di recesso dal contratto di vendita a distanza di un bene o servizio. Il diritto di recesso va esercitato secondo quanto stabilito nel contratto di vendita e comunque con le modalità previste dalla normativa specifica.





## Il mancato pagamento delle rate del finanziamento

Il consumatore deve porre la massima attenzione al puntuale rispetto delle scadenze delle singole rate che sono indicate nel contratto perché non vengono inviati ulteriori avvisi.

In caso di ritardato o mancato pagamento di una o più rate vi sono conseguenze importanti:

- » gli interessi dovuti vengono maggiorati con l'applicazione di una mora e di spese per eventuali solleciti
- » si rischia di finire nella lista dei "cattivi pagatori" e di essere segnalati agli enti di tutela del credito che condividono l'informazione con l'intero sistema finanziario.



Se durante il periodo di rimborso sorgono difficoltà che impediscono il rispetto dei termini previsti è opportuno prendere subito contatto con la finanziaria.



## *I SIC* *Sistemi di informazione* *creditizia*

*S*ono banche dati gestite da privati, che raccolgono informazioni sull'accesso al credito dei cittadini e sull'andamento dei rapporti di credito nel tempo, fino all'estinzione.

Le società finanziarie convenzionate con i SIC non sono solo gli utilizzatori delle banche dati ma le alimentano con le informazioni di cui vengono in possesso nella procedura di richiesta, concessione e svolgimento di un rapporto di finanziamento.

Gli operatori finanziari consultano le banche dati per conoscere la storia creditizia della persona che si è rivolta a loro per ottenere un finanziamento. Oltre a tali banche dati gli operatori consultano altri registri quali ad esempio gli elenchi dei protesti presso le Camere di Commercio.

In base alle condizioni di buono o cattivo pagatore della persona che chiede il finanziamento, alla sua capacità finanziaria, al suo livello di indebitamento che si trovano iscritte nelle banche dati, le società finanziarie decidono se concedere o meno il finanziamento e a quali condizioni concederlo.

Problemi di completezza e tempestività delle informazioni vengono segnalati dagli utilizzatori di queste banche dati oltre alla necessità di accedere ad altri dati per avere una situazione completa dello stato di solvibilità del richiedente.

Il Garante per la riservatezza dei dati personali ha stabilito che non possano essere fatte iscrizioni negative per ritardi nei pagamenti di utenze telefoniche o domestiche o altri tipi di pagamenti periodici.

I SIC agiscono sulla base del Codice in materia di protezione dei dati



personali (D.Lgs. 196/2003) e del Codice deontologico e di buona condotta (provvedimento n. 8 del 16 11.2004) del Garante.

### **Chi può accedere ai dati inseriti nelle banche dati**

Soltanto gli operatori finanziari che concedono dilazioni di pagamento nella vendita di beni e servizi possono vedere i dati raccolti nei SIC e solo se hanno ricevuto dal consumatore una richiesta di finanziamento o glielo abbiano già accordato.

Possono inoltre accedervi gli organi giudiziari e di polizia giudiziaria per ragioni di giustizia, altre istituzioni, autorità, amministrazioni o enti pubblici nei soli casi di legge.

### **Quali usi di tali dati sono consentiti**

I dati contenuti nei SIC non possono in alcun modo essere diffusi a soggetti terzi.

La consultazione delle banche dati è consentita al solo scopo di istruire nel modo migliore una domanda di finanziamento, per conoscere la situazione debitoria del soggetto richiedente ed evitare rischi di sovraesposizione e di conseguente mancato rispetto dei termini di pagamento.

Il consumatore deve essere informato sul modo in cui sono utilizzate e conservate le informazioni deve dare il proprio consenso. Egli può chiedere quali siano i dati in possesso dei SIC, chiedere l'aggiornamento o la cancellazione.





## Conclusioni

### Opportunità e rischi del credito al consumo

Il credito al consumo sostiene i consumi, la domanda interna, la crescita. Consente ai consumatori la pianificazione delle spese e l'acquisto di beni e servizi a cui avrebbero altrimenti rinunciato. Le motivazioni che spingono i consumatori a ricorrere a tale strumento sono comodità (45%), convenienza (36%), necessità (18,2%), secondo un'indagine svolta dall'Osservatorio per un'economia sana della CCIAA di Milano. Due terzi degli intervistati dichiarano che senza il credito al consumo avrebbero rinunciato all'acquisto o lo avrebbero posticipato. La soddisfazione per tale strumento è generalmente alta registrando solo un 6% di clientela insoddisfatta. Per quanto riguarda l'insolvenza, i dati disponibili non registrano emergenze particolari, sebbene venga evidenziata una crescita delle sofferenze.

Il quadro si presenta abbastanza positivo tuttavia è opportuno, in un'ottica preventiva e di lucida analisi del peggioramento dei dati, dare la giusta enfasi al rischio di sovraindebitamento che deriva da un uso improprio del credito al consumo che può essere causato da una superficialità di valutazione della propria situazione finanziaria da informazione carente, errata o imprecisa.

Il consumatore deve aver bene chiaro il costo totale dei finanziamenti attivati e quanto possano influire sul proprio bilancio tenendo conto anche di imprevisti.





## Consigli ai consumatori

### Nella fase pre contrattuale:

- » ponderare l'acquisto e l'accesso al credito in funzione della propria situazione finanziaria che va esaminata con equilibrio, obiettività e prudenza per evitare il cumulo eccessivo di debiti;
- » controllare che sulla pubblicità ci siano le informazioni obbligatorie: TAEG, periodo di validità dell'offerta;
- » informarsi su oneri, pagamenti, garanzie e tassi di interesse esaminando attentamente il materiale messo a disposizione del pubblico;
- » confrontare le varie offerte presenti sul mercato prestando particolare attenzione al TAEG e alle voci di spesa escluse dal TAEG;
- » confrontare il prezzo di vendita in contanti del bene/servizio con il prezzo finale del bene/servizio comprensivo del costo totale derivante dal finanziamento.

### Nelle fasi contrattuali, il consumatore ha diritto a:

- » essere ben informato riguardo alle condizioni che verranno praticate nelle operazioni di finanziamento proposte;
- » ottenere un esemplare del contratto stipulato con la precisa indicazione di tutti gli elementi obbligatori e della data di sottoscrizione;





- » essere informato per iscritto sulle variazioni delle condizioni stabilite nel contratto;
- » adempiere in via anticipata o recedere dal contratto senza alcuna penalità versando il capitale residuo, gli interessi e gli oneri maturati fino a quel momento ed eventualmente, se previsto, un compenso che in ogni caso non può essere superiore all'1% del capitale residuo.



*Attenzione a:*

### Pubblicità

- » carente di informazioni obbligatorie (TAEG e periodo di validità dell'offerta);
- » ingannevole;

per pubblicità ingannevole si intende qualsiasi pubblicità che per le parole utilizzate o per il tipo di presentazione, induca o possa indurre in errore, influenzando i consumatori nella scelta dei prodotti o dei servizi da acquistare o che per la sua natura ingannevole possa condizionare i comportamenti di acquisto del consumatore. È possibile consultare i provvedimenti con i quali l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha dichiarato ingannevoli alcuni messaggi pubblicitari sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)



### Contratti

- » carenti di informazioni obbligatorie (vedi pagina precedente);
- » contenenti clausole vessatorie;

le clausole vessatorie sono clausole che determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

**[attenzione: queste clausole operano qualora espressamente approvate e sottoscritte]**

Il Servizio Regolazione del Mercato della Camera di Commercio di Milano ha operato un esame delle clausole più diffuse nei contratti di credito al consumo e di carte revolving verificandone per alcune gli estremi di vessatorietà. Sul sito [www.mi.camcom.it](http://www.mi.camcom.it) - regolazione mercato/banche dati/pareri sulle clausole vessatorie - è possibile scaricare i pareri integrali sulle clausole vessatorie quali, ad esempio quelle che:

- » prevedono il consenso incondizionato del consumatore ad una cessione del contratto a terzi;
- » richiedono che il coniuge del consumatore firmi il contratto come co-obbligato in veste del titolare del rapporto e non come fidejussore, senza che le condizioni generali del contratto prevedano con chiarezza i contenuti dell'impegno cui tale soggetto si sottopone. In generale si tratta di tutte quelle clausole che prevedono l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto;
- » prevedono l'elezione di un foro esclusivo competente per la risoluzione di controversie derivanti dal contratto in una località che non coincide



con quella di residenza (dimora abituale) o domicilio elettivo del consumatore, dove ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi;

- » prevedono la possibilità per il finanziatore di modificare unilateralmente le condizioni senza giustificato motivo.

### **L'azione inibitoria**

Le associazioni rappresentative dei consumatori, dei professionisti e le Camere di Commercio possono chiamare in giudizio il professionista o l'associazione dei professionisti che adotti o consigli di adottare condizioni generali di contratto le cui clausole sono da considerarsi vessatorie per ottenerne dal Magistrato l'inibitoria.





## *L*a tutela del consumatore

- i*l consumatore che ha dubbi e segnalazioni da fare può rivolgersi a:
- » **Camere di Commercio Area Tutela del Mercato** (pubblicità e contrattualistica presso i rivenditori)
  - » **Guardia di Finanza Nucleo Speciale Tutela Concorrenza e Mercato**
  - » **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** (pubblicità ingannevole e pratiche commerciali scorrette)
  - » **Garante per la protezione dei dati personali** (protezione e trattamento dati personali-banche dati)
  - » **Autorità per le garanzie nelle comunicazioni**
  - » **Ministero dello Sviluppo Economico-DG Vigilanza e Normativa tecnica** (pubblicità e contrattualistica presso i rivenditori)
  - » **Banca d'Italia** (Vigilanza su banche e finanziarie)



Questi soggetti, ognuno per la parte di rispettiva competenza, verificano e concorrono alla corretta applicazione delle disposizioni di legge.

Il mancato rispetto delle norme di legge comporta l'applicazione di una sanzione pecuniaria amministrativa e/o l'attivazione di altri rimedi.

Ci sono poi associazioni a cui è possibile rivolgersi per avere informazioni e assistenza nella tutela:

- » Associazioni dei consumatori (vedi elenco e siti alla fine della Guida)
- » ASSOFIN



## La tutela dei diritti

Eventuali controversie fra le parti possono essere risolte direttamente dal consumatore o attraverso l'operato di associazioni volte a tutelare gli interessi dei consumatori. La risoluzione dei contenziosi può avvenire in via stragiudiziale attraverso i servizi di conciliazione o arbitrato offerti, per esempio, dalle Camere di Commercio anche con il servizio [www.risolvionline.it](http://www.risolvionline.it), dagli organismi costituiti dalla Banca d'Italia o innanzi all'Autorità giudiziaria.

### La "class action" o azione collettiva

Introdotta dalla legge finanziaria 2008 ma sospesa nella sua operatività dalla Legge 133/2008 fino al 1 gennaio 2009, è un'azione legale collettiva per il risarcimento dei danni. Le associazioni dei consumatori sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi di consumatori e utenti richiedendo al Tribunale ove ha sede l'impresa l'accertamento del diritto al risarcimento del danno e alla restituzione delle somme spettanti ai singoli consumatori o utenti nell'ambito di rapporti giuridici relativi a contratti stipulati ex art 1342 del CC ovvero in conseguenza di atti illeciti extra contrattuali, di pratiche commerciali scorrette o di comportamenti anticoncorrenziali quando siano lesi i diritti di una pluralità di consumatori.





## *P*incipali norme di riferimento

### Normativa nazionale:

- » D.Lgs. 385/93 "Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia";
- » Legge 108/96 "Usura";
- » D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- » Decreto del Ministero del Tesoro del 6 maggio 2000;
- » Decreto del Ministero del Tesoro del 19 giugno 2002;
- » D.Lgs. n. 206/2005 "Codice del Consumo";
- » D.Lgs. 221/2007 "Pratiche commerciali scorrette";
- » Delibera del CICR del 4 marzo 2003.

### Normativa comunitaria:

- » direttiva 87/102 CEE del 22 dicembre 1986 "credito al consumo";
- » direttiva 90/88 CEE del 22 febbraio 1990 "credito al consumo";
- » direttiva 98/7/CE del 16 febbraio 1998 "credito al consumo";
- » direttiva 2005/29 del 11.5.2005 "pratiche commerciali sleali".

NB: la direttiva CE 2008/48 sostituirà dal 12.5.2010 le precedenti direttive che verranno abrogate. Entro tale data l'Italia deve recepire la direttiva nel proprio ordinamento.



## *L*ink utili

CAMERA DI COMMERCIO DI MILANO:

[www.mi.camcom.it](http://www.mi.camcom.it)

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO:

[www.agcm.it](http://www.agcm.it)

GUARDIA DI FINANZA:

[www.gdf.it](http://www.gdf.it)

BANCA D'ITALIA:

[www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)

ASSOFIN:

[www.assofin.it](http://www.assofin.it)

- » ACU - Associazione Consumatori Utenti ONLUS  
[associazione@acu.it](mailto:associazione@acu.it)
- » ADICONSUM - Associazione Difesa Consumatori e Ambiente  
[adiconsum\\_milano@cisl.it](mailto:adiconsum_milano@cisl.it)
- » ADOC - Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori  
[adoc.lombardia@tiscalinet.it](mailto:adoc.lombardia@tiscalinet.it)
- » ADUSBEF - Associazione Difesa Utenti Servizi Bancari, Finanziari, Postali, Assicurativi  
[info@adusbef.lombardia.it](mailto:info@adusbef.lombardia.it)



- » ALTROCONSUMO - Associazione indipendente di consumatori  
consultare la pagina web 'contatti'
- » ASSOUTENTI  
info@assoutenti.lombardia.it
- » CITTADINANZATTIVA  
cittadinanzattivamilano@fastwebnet.it
- » CODACONS - Coordinamento delle Associazioni per la Difesa  
Ambientale e dei Diritti degli Utenti e Consumatori  
codacons.milano@libero.it
- » CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino  
sportello.lombardia@codici.org
- » CONFCONSUMATORI  
milano@confconsumatori.it
- » CONIACUT - COordinamento NazlonAle Consumatori e UTenti  
coniacut@virgilio.it
- » FEDERCONSUMATORI - Federazione Nazionale Consumatori e Utenti  
federconsumatori@infinito.it
- » LA CASA DEL CONSUMATORE  
info@casadelconsumatore.it
- » LEGA CONSUMATORI  
milano@legaconsumatori.it
- » MOVIMENTO CONSUMATORI  
milano@movimentoconsumatori.it
- » MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO  
milano@mdc.it
- » UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI  
info@consumatorilombardia.it



Progetto grafico, impaginazione e stampa a cura  
di Elpo Edizioni Como [www.elpoedizioni.com](http://www.elpoedizioni.com)  
Illustrazioni a cura di Annalisa Ciceri CCIAA Milano







*Area Tutela del Mercato  
Servizio Accertamenti  
a Tutela della Fede Pubblica*

Via Meravigli, 9/B  
20123 Milano  
Tel. 02 85151  
Fax 02 85154718  
tutela.fedepubblica@mi.camcom.it  
www.mi.camcom.it