

ARTICOLI

Le attività consulenziali quali filo conduttore della nuova Direttiva relativa ai contratti di credito ai consumatori

MADDALENA MARCHESI

Professore Associato di Diritto dei mercati finanziari
Università degli studi eCampus

Dialoghi di Diritto dell'Economia

Rivista diretta da

Danny Busch, Raffaele Lener, Roberto Natoli, Andrea Sacco Ginevri,
Filippo Sartori, Antonella Sciarrone Alibrandi

Direttore editoriale

Andrea Marangoni

Coordinatore editoriale

Francesco Petrosino

Direttori di area

Attività, governance e regolazione bancaria

Prof. Alberto Urbani, Prof. Diego Rossano, Prof. Francesco Ciraolo, Prof.ssa Carmela Robustella, Prof. Gian Luca Greco, Prof. Federico Riganti, Dott. Luca Lentini, Dott. Edoardo Cecchinato

Mercato dei capitali finanza strutturata

Prof. Matteo De Poli, Prof. Filippo Annunziata, Prof. Ugo Malvagna, Prof. Alain Pietrancosta, Prof.ssa Paola Lucantoni, Dott.ssa Anna Toniolo

Assicurazioni e previdenza

Prof. Paoloefisio Corrias, Prof. Michele Siri, Prof. Pierpaolo Marano, Prof. Giovanni Maria Berti De Marinis, Prof. Robert Merkin, Prof.ssa Kyriaki Noussia, Dott. Massimo Mazzola

Contratti di impresa, concorrenza e mercati regolati

Prof.ssa Maddalena Rabitti, Prof.ssa Michela Passalacqua, Prof.ssa Maddalena Semeraro, Prof.ssa Mariateresa Maggiolino, Dott. Gianpaolo Panetta

Diritto della crisi di impresa e dell'insolvenza

Prof. Aldo Angelo Dolmetta, Prof. Gianluca Mucciarone, Prof. Francesco Accettella, Dott. Antonio Didone, Prof. Alessio di Amato, Prof. Ignacio Tirado

Fiscalità finanziaria

Prof. Andrea Giovanardi, Prof. Nicola Sartori, Prof. Francesco Albertini

Istituzioni dell'economia e politiche pubbliche

Prof.ssa Michela Passalacqua, Prof. Francesco Moliterni, Prof. Giovanni Luchena, Dott.ssa Stefania Cavaliere, Dott. Lorenzo Rodio Nico

Criteri di Revisione

I contributi proposti alla Rivista per la pubblicazione sono sottoposti a una previa valutazione interna da parte della Direzione o di uno dei Direttori d'Area; il quale provvede ad assegnare il contributo a un revisore esterno alla Rivista, selezionato, *rationes materiae*, fra professori, ricercatori o assegnisti di ricerca.

La rivista adotta il procedimento di revisione tra pari a singolo cieco (single blind peer review) per assicurarsi che il materiale inviato rimanga strettamente confidenziale durante il procedimento di revisione.

Qualora il valutatore esprima un parere favorevole alla pubblicazione subordinato all'introduzione di modifiche, aggiunte o correzioni, la Direzione si riserva di negare la pubblicazione dell'articolo. Nel caso in cui la Direzione decida per la pubblicazione, deve verificare previamente che l'Autore abbia apportato le modifiche richieste dal Revisore.

Qualora il revisore abbia espresso un giudizio negativo, il contributo può essere rifiutato oppure inviato, su parere favorevole della maggioranza dei Direttori dell'area competente *rationes materiae*, a un nuovo revisore esterno per un ulteriore giudizio. In caso di nuovo giudizio negativo, il contributo viene senz'altro rifiutato.

Le attività consulenziali quali filo conduttore della nuova Direttiva relativa ai contratti di credito ai consumatori

MADDALENA MARCHESI

Professore Associato di Diritto dei mercati finanziari
Università degli studi eCampus

SOMMARIO: 1. Introduzione; 2. L'assistenza al consumatore nella fase precontrattuale; 3. Il servizio di consulenza: obblighi informativi e regole di condotta; 4. La valutazione del merito creditizio nell'interesse (anche) del consumatore; 5. I servizi di consulenza sul debito. 6. Brevi considerazioni conclusive.

1. Introduzione

La Direttiva 2023/2025 relativa ai contratti di credito ai consumatori (cd. CCD II)⁰¹ persegue, tra gli altri, l'obiettivo di incrementare il livello di tutela dei consumatori (*Considerando* n. 12)⁰² in un contesto caratterizzato dall'aumento e dalla diversificazione dei

01 Direttiva (UE) 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 ottobre 2023, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 2008/48/CE GU L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>.

02 Per l'analisi delle finalità sottese alla disciplina europea del credito ai consumatori, sin dalle sue origini e nella sua evoluzione storica, si rinvia a N.A. GAGGERO, *La nuova disciplina europea dei contratti di credito ai consumatori*, in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, 2024, Suppl. al n. 4, p. 4 - 30. L'A. evidenzia che la CCD II, che è stata adottata «visto ... in particolare l'articolo 114» TFUE al principale fine del ravvicinamento funzionale all'instaurazione e al funzionamento del mercato interno (par. 1) a cui debbono potersi riportare le iniziative legislative in materia, tra l'altro, di protezione dei consumatori (par. 3)^o (p. 11). In merito si veda anche G. ROSSI, *La nuova proposta di Direttiva sul credito al consumo: la sfida dell'Unione Europea per garantire maggiore tutela ai consumatori*, in *Contratto e Impresa Europa*, 2021, p. 503 - ss. e T. RUMI, *La terza direttiva sul credito al consumo ed il rimborso anticipato del credito*, in *Jus civile*, 2024, 3, p. 491 - ss.

prodotti di finanziamento offerti⁰³ e dall'impatto dell'innovazione tecnologica (*Considerando* n. 4 e n. 7)⁰⁴.

Siffatto obiettivo è perseguito non solo attraverso l'incremento degli obblighi e dei presidi di trasparenza e il maggior dettaglio degli stessi⁰⁵, ma anche attraverso l'introduzione di specifiche attività consulenziali, che devono, o, a seconda dei casi, possono accompagnare il consumatore nel corso della sua relazione con il finanziatore⁰⁶.

Ci si riferisce alle spiegazioni adeguate che il finanziatore e, se del caso, l'intermediario del credito, sono tenuti a fornire al consumatore per permettergli di valutare se il contratto di credito proposto sia adatto alle sue esigenze (art. 12); ai servizi aggiuntivi di consulenza che il finanziatore, intermediario del credito e il cd. consulente indipendente possono fornire al consumatore su base personalizzata in merito a una specifica operazione di credito (art. 16); nonché ai nuovi servizi di consulenza sul debito che devono essere messi a disposizione dei consumatori in difficoltà nel rispettare i propri impegni finanziari da parte di operatori professionali e indipendenti diversi da finanziatori e intermediari del credito (art. 36).

Si inserisce in questo discorso anche l'obbligo di valutazione del merito creditizio - ovvero la valutazione effettuata dal finanziatore in chiave prospettica in merito alla capacità di rimborso del consumatore delle obbligazioni derivanti dal contratto di credito - che nella formulazione dell'art. 18 della Direttiva deve essere effettuato nell'*interesse del consumatore*, con la finalità di evitare pratiche irresponsabili in materia di concessione di finanziamenti e il sovraindebitamento (*Considerando* n. 53 e 54) e che costituisce l'antecedente logico tanto dell'attività di assistenza quanto dei servizi di consulen-

03 Il riferimento è al cd. *buy now, pay later* in merito al quale si rinvia a L. GOBBI, *Buy Now Pay Later, caratteristiche del mercato e prospettive di sviluppo*, *Questioni di Economia e Finanza*, n. 730, novembre 2022. A. CANEPA, *Super apps, pagamenti mobile e nuove forme di credito digitale al consumo: il buy now pay later*, in L. AMMANNATI - A. CANEPA (a cura di) *La finanza nell'età degli algoritmi*, Torino, 2023, p. 95 - 115.

04 Ci si riferisce ad esempio alle offerte personalizzate dirette ai consumatori e basate su trattamenti automatizzati dei dati personali (art. 13 e *Considerando* n. 46). In merito si rinvia a M. RABITTI, *Offerte personalizzate sulla base di un trattamento automatizzato consumatori* in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, 2024, Suppl. al n. 4, 214 - 230.

05 È esemplificativa di tale approccio la nuova avvertenza che dovrà essere inserita nei messaggi pubblicitari affinché i consumatori siano consapevoli che prendere in prestito denaro costa denaro (art. 8, paragrafo 1). Per un'analisi dell'art. 8 della CCD II si rinvia a F. RUGGERI, *Le informazioni precontrattuali pubblicitarie e generali*, in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, 2024, Suppl. al n. 4, p. 160 - 186. il quale evidenzia che la *ratio* alla base di siffatta avvertenza - già adottata in alcuni Paesi Europei - consiste nella necessità di ammonire la massa dei consumatori dai rischi del mercato del credito.

06 In senso parzialmente diverso ma complementare, è stato evidenziato che è aumentata sia la quantità delle informazioni da fornire al consumatore, sia i momenti in cui il consumatore è chiamato a "*ponderare in maniera adeguata le proprie decisioni*" "*attraverso una ripetuta e progressivamente più consapevole attività di comparazione e selezione delle offerte*" (F. RUGGERI, *Le informazioni* cit., p. 185).

za sul debito.

Il legislatore europeo sembra dunque essersi convinto che, con riferimento al credito ai consumatori, non è sufficiente e, comunque, non è del tutto efficiente, fornire al consumatore informazioni numerose e dettagliate in merito alle caratteristiche, ai costi, alle clausole contrattuali applicabili e ai rimedi esperibili dei prodotti e dei servizi offerti, se si vuole perseguire l'obiettivo di un processo decisionale consapevole⁰⁷ e di una scelta adeguata e sostenibile nel tempo⁰⁸. Piuttosto che, a tali fini, è necessaria, oltre a una effettiva educazione finanziaria⁰⁹ e a un'approfondita valutazione del merito creditizio, un'attività di assistenza e di consulenza accessibile nella fase precontrattuale della relazione con il finanziatore, nonché un'attività di assistenza e di consulenza accessibile nella fase contrattuale della relazione stessa, per il caso in cui il consumatore incontri difficoltà nel rispettare i propri impegni finanziari.

Si può dunque affermare che la consulenza, sia riferita alla documentazione di trasparenza, o al contratto di credito offerto o consigliato, o ancora alla situazione debitoria del finanziato, rappresenta il vero *leitmotiv* della nuova Direttiva sul credito ai consumatori.

Nel seguire tale direzione il legislatore europeo ha tratto ispirazione dalle esperienze già maturate nel contiguo ambito dei servizi finanziari¹⁰ e dai contratti di credito immobiliare ai consumatori, la cui disciplina ha costituito la base delle disposizioni della CC-DII; non mancano però soluzioni innovative, quali per l'appunto il servizio di consulenza sul debito, sino ad oggi non regolamentato¹¹.

07 Il fenomeno, noto in letteratura e già ampiamente dibattuto è quello del cd. *information overload* ovvero sovraccarico informativo o cognitivo. In merito si rinvia a F. GRECO, *L'onere/obbligo informativo: dalla normazione paternalistica all'information overload(ing)*, in *Responsabilità civile e previdenza*, 2017, p. 398 - 414. e la dottrina ivi richiamata.

08 Viene qui in rilievo il sintagma "prestito responsabile e sostenibile" introdotto da autorevole dottrina e riferito alla "fattibilità del mutuo, intesa come rispondenza del finanziamento all'interesse materiale del consumatore, che fa da sostrato all'operazione coniugando probabilità di restituzione e appetibilità del mutuo" (S. PAGLIANTINI, *Statuto dell'informazione e prestito responsabile nella direttiva 17/2014/UE (sui contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali)*, in *Contratti e Impresa Europa*, 2014, 2, p. 523 - ss).

09 Si legge nel *Considerando* n. 78 che "Al fine di accrescere la capacità dei consumatori di prendere decisioni informate e responsabili in materia di accensione di prestiti e di gestione del debito, gli Stati membri dovrebbero promuovere misure a sostegno dell'educazione dei consumatori in merito a un indebitamento e a una gestione del debito responsabili, in particolare per quanto riguarda i contratti di credito ai consumatori, nonché in merito alla gestione complessiva del bilancio".

10 Si riferiscono espressamente alla "mifidizzazione" della Direttiva sul credito ai consumatori con riferimento in generale alle regole di condotta di finanziatori e intermediari del credito F. ANNUNZIATA e P.R. AMENDOLA, *Norme di comportamento da rispettare quando si concedono crediti ai consumatori* in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, 2024, Suppl. al n. 4, p. 124.

11 Per una ricostruzione delle esperienze pratiche e alle iniziative normative sul *debt advice* a livello europeo si rinvia D. ANTENUCCI - G. CALDARELLI, *Il debt advice per il consumatore: natura, dibattito europeo e implicazioni per l'Italia*, in *Banca d'Italia - Questioni di Economia e Finanza Occasional Papers*, n. 740, 2022.

Plurimi aspetti della disciplina sono lasciati al legislatore nazionale, che ha provveduto al recepimento della Direttiva con il D.Lgs. 212/2025¹². Nel momento in cui le presenti note sono scritte devono invece essere emanate e finanche poste in consultazione le disposizioni secondarie, cui è demandata l'attuazione dell'articolato quadro normativo, anche in materia di assistenza e servizi di consulenza.

2. L'assistenza al consumatore nella fase precontrattuale

Il capo II della CCD II dedicato alle informazioni da fornire prima della conclusione del contratto di credito, dopo essersi soffermato sulla pubblicità (art. 7 e 8) e sulle informazioni generali (art. 9) e precontrattuali (artt. 10 e 11), detta all'articolo 12 la disciplina delle cd. *spiegazioni adeguate*, che i finanziatori e, ove se ne avvalgano, e gli intermediari del credito¹³ sono tenuti a fornire ai consumatori prima della conclusione del contratto di credito.

La collocazione dell'art. 12 non è casuale, vertendo siffatte spiegazioni *in primis* proprio sulle informazioni precontrattuali contenute nei precedenti articoli 10 e 11 della Direttiva.

Le spiegazioni devono, altresì, essere riferite: alle informazioni, da fornire a cura degli intermediari del credito, sulle caratteristiche del loro rapporto con il finanziatore e sui costi del servizio (art. 38 della Direttiva) (lett. a); alle caratteristiche essenziali del contratto di credito o dei servizi accessori proposti (lett. b); agli effetti specifici che il contratto di credito o i servizi accessori proposti possono avere sul consumatore, incluse le conseguenze del mancato pagamento o di ritardi di pagamento (lett. c); alla precisazione, quando servizi accessori sono aggregati al contratto di credito, se per ciascuno dei componenti del pacchetto è possibile recedere separatamente e con quali implicazioni per il consumatore (lett. d).

La *ratio* sottesa a tale obbligo si evince dal *Considerando* n. 45: è qui che il legislatore europeo parla di assistenza, evidenziando che di essa il consumatore potrebbe aver ancora bisogno, nonostante le informazioni ricevute, e che la stessa è finalizzata a consentire al consumatore di decidere quale contratto di credito, tra quelli proposti, sia il più adatto alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria.

L'assistenza è dunque un *quid pluris* rispetto all'attività informativa, essendo finalizzata a consentire al consumatore di comprendere effettivamente e di valutare l'adeguatezza del contratto proposto, *recte* degli elementi essenziali dello stesso, alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria, incluse le conseguenze di eventuali, per quanto non auspicati, ritardi e omissioni nei pagamenti.

¹² DECRETO LEGISLATIVO 31 dicembre 2025, n. 212, Recepimento della direttiva (UE) 2023/2225 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 ottobre 2023, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 2008/48/CE in GU n.6 del 09.01.2026.

¹³ Sia consentito il rinvio a M. MARCHESI, *Gli intermediari del credito*, Giappichelli, Torino, 2020.

D'altro canto, l'assistenza non deve sfociare in una raccomandazione personale, che è l'oggetto dello specifico ed eventuale servizio di consulenza "sul credito" (*Considerando* 45).

Delineati i confini dell'attività, l'assistenza appare configurabile come una forma di consulenza generale sui dati e sulle clausole del contratto già oggetto di informazione precontrattuale¹⁴, prestata dai medesimi soggetti professionali (il finanziatore stesso e/o l'intermediario del credito) che tali dati e clausole hanno predisposto o proposto, gratuita¹⁵ e finalizzata a consentire al consumatore di comparare e selezionare il contratto adatto alle sue esigenze.

Il fatto che il legislatore europeo nel tempo abbia enucleato l'attività di assistenza estrapolandola dalle attività dovute in applicazione delle più generali regole di condotta di finanziatori e intermediari del credito - facendone dapprima l'oggetto di uno specifico

¹⁴ In senso non dissimile qualifica l'assistenza come una forma di "cooperazione informativa" di "tipo ancillare rispetto all'obbligo di informazione, caratterizzata dal fatto che non è diretta a colmare uno stato di ignoranza bensì ad illustrare, chiarire, evidenziare quanto già è stato oggetto di informazione" M. DE POLI, *Spiegazioni adeguate* in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, 2024, Suppl. al n. 4, p. 202). Altra dottrina ritiene, invece, che per quanto riguarda le comunicazioni precontrattuali possono distinguersi "due livelli informativi aventi un crescente grado di personalizzazione" di cui il primo costituito dalle informazioni previste agli articoli 10 e 11, e il secondo dalle spiegazioni precontrattuali fornite dall'art. 12 cui si aggiunge un ulteriore ed eventuale livello di personalizzazione rappresentato dai servizi di consulenza (cfr. M. ORTINO, *La terza direttiva sul credito ai consumatori: distinzioni e complementarità nella tutela di interessi pubblici e privati* in *Rivista della regolazione dei mercati*, 2024, 02, p. 548).

¹⁵ Cfr. *Considerando* n. 28 che tuttavia qualifica le spiegazioni adeguate come esempio di informazioni ai consumatori, da fornire al pari delle altre informazioni gratuitamente.

obbligo, previsto all'art. 5 della Direttiva 2008/48/CE o CCD¹⁶, dedicato in generale alle informazioni precontrattuali, e, in seguito, di una distinta disposizione (già nella Direttiva 2014/17/UE o MCD¹⁷ e ora nella CCD II) - ne evidenzia l'accresciuta importanza nel sistema complessivo delle tutele del consumatore.

In verità, l'articolo 5 ultimo paragrafo della CCD prevedeva, con formulazione non molto dissimile dall'attuale che *"Gli Stati membri provvedono affinché i creditori e, se del caso, gli intermediari del credito forniscano al consumatore "chiarimenti adeguati", in modo che questi possa valutare se il contratto di credito proposto sia adatto alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria, eventualmente illustrando le informazioni precontrattuali che devono essere fornite conformemente al paragrafo 1, le caratteristiche essenziali dei prodotti proposti e gli effetti specifici che possono avere sul consumatore, incluse le con-*

¹⁶ Direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE, GU L 133 del 22.5.2008, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2008/48/oj>. In merito alla CCD si rinvia a M. PELLEGRINO, *Le nuove regole sui contratti di credito ai consumatori*, in: *Obbligazioni e Contratti*, 2011, 2, p. 125 - ss; E. BRODI, *Dal dovere di far conoscere al dovere di far "comprendere": l'evoluzione del principio di trasparenza nei rapporti tra impresa e consumatori*, in *Banca borsa titoli di credito*, 2011, I, p. 246 - ss; E. INDRACCOLO, *Credito al consumo e principio di protezione effettiva del contraente debole. Prime considerazioni sulla direttiva 48/08/CE*, in *Rassegna di Diritto Civile*, 2010, p. 267 - ss; T. FEBBRAJO, *La nuova disciplina dei contratti di credito "al consumo" nella Dir. 2008/48/CE*, in *Giurisprudenza Italiana* 2010, 1, p. 223 - ss; G. DE CRISTOFARO (a cura di), *La nuova disciplina europea del credito al consumo. La direttiva 2008/48/CE relativa ai contratti di credito dei consumatori e il diritto italiano*, Giappichelli, Torino, 2009; G. CARRIERO, *Nuova disciplina comunitaria del credito al consumo: linee d'indirizzo, questioni irrisolte, problemi applicativi*, in *Rivista di Diritto Civile*, 2009, 5, p. 590 - ss; L. MODICA, *Il contratto di credito ai consumatori nella nuova disciplina comunitaria*, in *Europa e diritto privato*, 2009, 3, p. 785 - ss; S. COSMA e S. COTTERLI, *La Direttiva sul credito ai consumatori: alcune implicazioni giuridiche ed economiche*, in *Banca, impresa, società*, 2008, 2, p. 291 - ss; G. DE CRISTOFARO, *La nuova disciplina comunitaria del credito al consumo: la direttiva 2008/48/CE e l'armonizzazione "completa" delle disposizioni nazionali concernenti "taluni aspetti" dei "contratti di credito ai consumatori"*, in *Rivista di Diritto Civile*, 2008, 3, p. 255 - ss. Segnatamente con riferimento all'art. 5 della CCD si rinvia a M. DE POLI, *Le regole di comportamento dei "creditori" nella direttiva 2008/48/CE in materia di credito al consumo*, in *Diritto della banca e del mercato finanziario.*, 2009, I, p. 45 - ss.; M. SEMERARO e A. TUCCI, *Il credito ai consumatori*, in E. CAPOBIANCO (a cura di) *I Contratti bancari*, Utet Giuridica, 2021, p. 1823 - ss.

¹⁷ Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 4 febbraio 2014, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010, GU L 60 del 28.2.2014, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2014/17/oj>. In merito alla MCD si rinvia a: E. PELLECCCHIA, *La direttiva 2014/17/UE sui contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali*, in *Banca, borsa e titoli di credito*, 2016, 2, p. 206 - ss; P. DE GIOIA CARABELLESE e C. CHESSA, *La direttiva 2014/17/UE in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali*, in *Responsabilità civile e previdenza* 2016, 4, p. 1422 - ss; A. GRISAFI, *Credito ai consumatori e beni immobili residenziali: la nuova direttiva mutui tra ragioni di omogeneità comunitaria e questioni di eterogeneità nazionale*, in *Studium iuris* 2015, 6, p. 655 - ss e 796 - ss; P. SIRENA (a cura di), *I mutui ipotecari nel diritto comparato ed europeo, Commentario alla direttiva 2014/17/UE, I quaderni della Fondazione Italiana del Notariato*, n. 1, 2015; T. RUMI, *Profili privatistici della nuova disciplina sul credito relativo agli immobili residenziali*, in *I contratti*, 2015, 1, p. 70 - ss.; I. FERRETTI, *Contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali: prime osservazioni sulla Direttiva 2014/17/UE*, in *Contratto e Impresa Europa*, 2014, 2, p. 869 - ss.

*sequenze del mancato pagamento*¹⁸.

Rispetto alla formulazione della CCD, l'art. 12 si caratterizza per il cambiamento terminologico (da chiarimenti adeguati a spiegazioni adeguate)¹⁹, per l'individuazione specifica dell'oggetto delle spiegazioni e il maggior dettaglio dello stesso.

In particolare, all'art. 12 è stato soppresso l'avverbio *eventualmente*, ad indicare che le spiegazioni devono aver ad oggetto le informazioni elencate, salvo il caso in cui la normativa nazionale preveda adattamenti in relazione al contesto nel quale il contratto di credito è offerto, al destinatario dello stesso e al tipo di credito offerto (art. 12 secondo paragrafo). Inoltre, è stato altresì inserito un richiamo espresso agli obblighi informativi cui sono tenuti gli intermediari del credito; infine sono state dettagliate le informazioni che devono essere oggetto di spiegazione²⁰.

Tra queste di particolare rilievo appare l'accento sui possibili effetti per il consumatore del ritardato o mancato adempimento, la cui finalità è far comprendere al consumatore stesso, sin dalla fase precontrattuale, il possibile impatto dell'assumendo impegno sulla sua situazione finanziaria presente e futura, aumentarne la consapevolezza e, per tale via, mitigare il rischio di sovraindebitamento.

L'aggettivo *adeguate* non costituisce una novità ma collega la disposizione *de quo* ai neo-introdotti servizi di consulenza, disciplinati all'art. 16, nei quali il creditore o l'intermediario del credito devono raccomandare al consumatore contratti di credito per l'appunto *adeguati* al suo profilo.

Con riferimento all'assistenza, sono le spiegazioni a dover essere adeguate e l'adeguatezza va intesa sia in senso qualitativo, come riferita alla conoscenza ed esperienza del consumatore in materia di credito in relazione al contratto offerto²¹, sia in senso quanti-

18 La giurisprudenza europea ha statuito che la formulazione dell'art. 5, paragrafo 6 della Direttiva non osta a una normativa nazionale, come quella belga, del tempo, che impone al creditore l'obbligo di ricercare nell'ambito dei contratti di credito offerti abitualmente, il tipo e l'importo del credito più adatti, tenuto conto della situazione finanziaria del consumatore alla data della conclusione del contratto e dello scopo del credito (Corte di Giustizia UE, Prima sezione, 6 giugno 2019, causa C-58/18).

19 De Poli evidenzia che la terminologia "chiarimenti" è stata utilizzata solo nella versione italiana della CCD e non anche nella versione inglese e conseguentemente che la modifica di cui trattasi è solo formale (M. DE POLI, *Spiegazioni ... Cit.*, 2024, p. 204).

20 La dottrina citata nella nota che precede si interroga se il finanziatore debba fornire spiegazioni su tutti tali elementi o se piuttosto mantenga una discrezionalità in merito; soluzione che l'A. ritiene preferibile in relazione all'obiettivo di superare o ridurre il rischio di *overload* informativo relativo alle informazioni precontrattuali, e al rischio di causare un ulteriore *overload* con spiegazioni inutili e non adeguate (*Ibid.*, p. 205).

21 In tal senso il *Considerando* n. 45, ai sensi del quale "I creditori e, ove applicabile, gli intermediari del credito dovrebbero adattare il modo in cui sono fornite le spiegazioni al bisogno di assistenza del consumatore, tenendo conto della sua conoscenza ed esperienza in materia di credito e della natura dei singoli prodotti di credito offerti. Tali spiegazioni non dovrebbero costituire di per sé una raccomandazione personale".

tativo, come riferita all'ampio spettro delle informazioni che ne possono astrattamente formare oggetto²². È, infatti, il consumatore, sulla base delle spiegazioni fornite, a dover valutare se il contratto è adeguato alle sue esigenze.

Resta fermo che, secondo l'iter logico prefissato dal legislatore, le spiegazioni adeguate seguono la valutazione (positiva) del merito creditizio²³ e si affiancano all'eventuale servizio di consulenza – ovvero alla raccomandazione prestata dal finanziatore o dall'intermediario del credito o dal consulente indipendente – in merito al contratto di credito più adeguato alle sue esigenze.

Come detto, la formulazione dell'art. 12 riprende, invece, pedissequamente quella di cui all'art. 16 della MCD²⁴, rispetto alla quale era già stata evidenziata dalla dottrina la mancata indicazione delle formalità necessarie ad adempiere e provare l'obbligo di assi-

22 Per la dottrina già citata, il criterio di adeguatezza impone al finanziatore di selezionare gli elementi informativi su cui concentrarsi, recuperandosi per tale via la discrezionalità apparentemente superata dall'elencazione in dettaglio delle informazioni oggetto di assistenza (M. DE POLI, *Spiegazioni Cit.*, 2024, p. 205). Nello stesso senso M. GORGONI, *Sui contratti di finanziamento dei consumatori, di cui al Capo II Titolo VI TUB, novellato dal titolo I del d.lgs. n. 141 del 2010 in Giurisprudenza di merito*, 2011, 1, p. 532. Nello stesso senso ma con riferimento alla MCD, C. SOLINAS, *Commento all'art. 16*, in P. SIRENA (a cura di), *I mutui ipotecari nel diritto comparato ed europeo, Commentario alla direttiva 2014/17/UE*, I quaderni della Fondazione Italiana del Notariato, n. 1, 2015. L'A. da ultimo citato evidenzia che l'aggettivo adeguate implica uno sforzo in capo al creditore o all'intermediario, "di selezione delle informazioni e spiegazioni necessarie nonché di presentazione delle stesse in termini comprensibili a quello specifico consumatore". Conseguentemente sempre secondo l'A. l'oggetto delle spiegazioni adeguate è il più ampio possibile e "non delimitabile a priori".

23 La valutazione del finanziatore in merito alla sussistenza del merito creditizio costituisce il "presupposto" della scelta consapevole del consumatore per F. TRAPANI, *Commento all'art. 120 undecies T.u.b.* in C. COSTA – A. MIRONE (a cura di) *Commento al Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, Giappichelli, Torino, 2024, p. 1927. La condotta del professionista si dovrebbe svolgere in una serie di step – di cui il primo costituito dalla valutazione del merito creditizio, il secondo dalle informazioni precontrattuali e il terzo dall'obbligo di assistenza per S. PAGLIANTINI, *Statuto ... cit.*, 2014, 2, p. 534). La giurisprudenza europea ha invece evidenziato la neutralità della disposizione con riferimento all'aspetto temporale nella sentenza Corte di Giustizia UE, Quarta Sezione, 18 dicembre 2014, causa C-449/13, nella quale si legge che l'art. 5, par. 6, della direttiva 2008/48 dev'essere interpretato nel senso che, benché non osti a che il creditore fornisca chiarimenti adeguati al consumatore prima di aver valutato la sua situazione finanziaria e le sue esigenze, può però verificarsi che la valutazione della solvibilità del consumatore richieda un adattamento dei chiarimenti adeguati forniti, i quali devono essere comunicati al consumatore in tempo utile, preliminarmente alla firma del contratto di credito, senza tuttavia dover dar luogo alla redazione di un documento specifico".

24 In merito si veda A. LUPOI, *La Direttiva 17/2014, il mercato dei crediti immobiliari e la consulenza al credito*, in *Banca borsa e titoli di credito*, 2016, 2, p. 235; A. VALZER, *La disciplina del credito ai consumatori per l'acquisto di immobili residenziali. Un approccio critico* in *Banca borsa e titoli di credito*, 2021, 6, p. 894 - ss.

stenza, oltre alla mancata disciplina delle conseguenze del suo inadempimento²⁵.

Il più volte citato *Considerando* n. 45 rinvia espressamente agli Stati membri poter imporre ai finanziatori (e agli intermediari del credito) di documentare in quale forma e in quale momento le spiegazioni adeguate siano state fornite al consumatore. Conseguentemente, formalità e connesse tematiche di prova del rispetto dell'obbligo di assistenza rimangono demandate alla disciplina nazionale.

A tal proposito occorre ricordare che l'art. 124, 5° co. T.u.b. tutt'ora vigente, si è limitato a recepire il contenuto dall'art. 5 della CCD²⁶, mentre la Banca d'Italia, chiamata a dettare le disposizioni attuative di dettaglio, ha optato per spiegazioni orali, prestate su richiesta del cliente, gratuite e, secondo modalità di interazione anche a distanza, formalizzate nelle procedure interne dei finanziatori²⁷.

Il D.Lgs. 212/2025 (art. 1 comma 2 lettera f), nel recepire la CCD II, ha mantenuto la disciplina dei chiarimenti adeguati al comma 5 dell'art. 124 T.u.b.²⁸, ma ne ha semplificato la formulazione. Conseguentemente l'individuazione del contenuto, oltre alle modalità e alla portata, dei chiarimenti adeguati è stata rinviata alle disposizioni della Banca d'Italia.

Le scelte del legislatore delegato appaiono in linea con quelle effettuate in occasione del recepimento della MCD, avendo anche in questo caso il legislatore optato per l'inse-

25 Si rinvia a C. BENANTI, *Commento all'art. 16*, in P. SIRENA (a cura di), *I mutui ipotecari nel diritto comparato ed europeo, Commentario alla direttiva 2014/17/UE*, I quaderni della Fondazione Italiana del Notariato, n. 1, 2015. Il primo paragrafo dell'art. 44 della CCDII, come già l'art. 38 della MCD, prevede che siano gli Stati membri a stabilire le norme relative alle sanzioni applicabili per il caso di violazione delle disposizioni nazionali adottate in attuazione della direttiva, stabilendo espressamente che le sanzioni siano effettive, proporzionate e dissuasive (*Considerano* 90 e 91). In merito a tale scelta M. LAMANDINI - S. MONTEMAGGI - L. DROGHINI, *Contratti bancari ed effettività di tutela del cliente della banca in Rivista trimestrale di Diritto e procedura Civile*, 2025, 2, p. 255 - ss.

26 In merito T.V. RUSSO, *Commento all'art. 124 T.u.b.*, in S. BONFATTI, G. FALCONE (a cura di), *Commentario al Testo unico Bancario*, 2021, Pacini, Pisa, p. 883 - ss.; F. SARTORI, *Il credito ai consumatori*, in A. URBANI (a cura di) *L'attività delle banche*, Cedam, Padova, 2020, p. 209 - ss.; G. CARRIERO, *Commento all'art. 124*, in F. CAPRIGLIONE (diretto da), *Commentario al testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia.*, Cedam, Milano, 2018, p. 2054;

27 Cfr. sezione VII, paragrafo 4.2.2.2 del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e s.m.i. Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. Si legge nelle citate disposizioni che "Il finanziatore assolve all'obbligo di fornire chiarimenti al consumatore adottando, conformemente procedure interne volte ad assicurare che il consumatore possa - prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo di riflessione - rivolgersi, nei normali orari di lavoro, al finanziatore o a soggetti da questo incaricati per ottenere gratuitamente spiegazioni" e ancora che "Le procedure assicurano facilità di accesso alle spiegazioni e prevedono che il consumatore possa ottenerle oralmente o, comunque, attraverso tecniche di comunicazione a distanza che gli consentano - ove lo desideri - un'interazione individuale con gli addetti".

28 Discostandosi quindi dalla scelta della Direttiva sia di utilizzare il termine spiegazioni adeguate, sia di prevedere un articolo *ad hoc*.

rimento all'interno dell'art. 120 *novies* T.u.b. di un comma (il n. 5) dedicato all'obbligo di assistenza e per il rinvio alle disposizioni attuative dell'Autorità di vigilanza²⁹.

Sulla carta, però, il rinvio alle disposizioni attuative dell'Autorità di vigilanza appare più ampio rispetto al passato, potendo Banca d'Italia stabilire anche il contenuto dei chiarimenti adeguati. In senso contrario, si rileva che già per il credito immobiliare ai consumatori l'Autorità di Vigilanza ha provveduto a dettagliare l'oggetto dei chiarimenti, prevedendo che questi devono rispondere alle domande formulate dal consumatore sulla documentazione pre-contrattuale fornitagli, sulle caratteristiche del contratto proposto e sugli effetti che possono derivare a seguito della sua conclusione³⁰.

In attesa dell'emanazione delle disposizioni di attuazione, è lecito ipotizzare soluzioni diverse, laddove l'Autorità di vigilanza decidesse di accogliere le istanze di parte della dottrina, prevedendo una forma diversa da quella orale e/o che i chiarimenti siano prestatati a prescindere dalla richiesta del consumatore. Un appiglio in tal senso potrebbe rinvenirsi nel già citato ultimo inciso di cui al *Considerando* n. 45³¹, sebbene riferito più alla prova dell'adempimento dell'obbligo che alla forma dei chiarimenti.

Non di meno, anche ammesso, e non concesso, che abbia un senso nell'ottica complessiva del sistema stabilire un diverso regime dell'obbligo di assistenza per il credito ai consumatori rispetto a quello immobiliare agli stessi rivolto, si ritiene che la forma dei chiarimenti debba necessariamente essere orale per non frustrare il fine ultimo della disciplina e appesantire il consumatore con ulteriore documentazione precontrattuale³². Mentre la prova dell'adempimento dell'obbligo di assistenza dovrebbe rimanere scritta,

²⁹ In merito G. MARINO, *Commento all'art. 120 novies T.u.b.* in COSTA – A MIRONE (a cura di) *Commento al Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, Giappichelli, Torino, 2024, p. 1914 e ss.

³⁰ Art. 5, comma 2 Decreto CICR 380/2016. Si legge poi nella sezione VI bis, paragrafo 5.2.3 *"I chiarimenti possono includere l'illustrazione delle informazioni... (precontrattuali), le caratteristiche essenziali dei prodotti proposti e gli effetti specifici che possono avere nei suoi confronti, incluse le conseguenze del mancato pagamento. Se il contratto di credito è offerto o commercializzato in un pacchetto che comprende altri prodotti o servizi finanziari distinti, i chiarimenti includono la possibilità di recedere separatamente da ciascuno dei contratti compresi nel pacchetto e i relativi effetti per il consumatore. Il finanziatore assolve all'obbligo di fornire chiarimenti al consumatore adottando, ... procedure interne volte ad assicurare che il consumatore possa ... ottenere gratuitamente spiegazioni aventi ad oggetto: - la documentazione precontrattuale fornitagli; - le caratteristiche essenziali del prodotto offerto; - gli effetti che possono derivargli dalla conclusione del contratto, in termini di obblighi economici e conseguenze del mancato pagamento"*. In merito si veda S. BELLETTATO, *Obblighi informativi del finanziatore e misure di tutela del consumatore: la disciplina attuativa della Direttiva n. 2014/71/UE*, in *Studium Iuris*, 2017, 3, p. 292 – ss.

³¹ Ove è esplicitato che gli Stati membri dovrebbero poter imporre ai creditori e, ove applicabile, agli intermediari del credito di documentare in quale forma le spiegazioni sono state fornite al consumatore.

³² In questo senso A. MINTO, *Il nuovo documento denominato "Informazioni europee di base" nell'ambito del rinnovato regime informativo dei contratti di credito ai consumatori*, in *Banca borsa e titoli di credito*, 2012, 1, p. 117. Secondo l'A., con tale obbligo *"la normativa ridimensiona la vena formalistica in favore dell'interazione verbale che è necessario si instauri per ottemperare all'attività chiarificatrice"*

salvo il caso di tecniche di comunicazione a distanza, ed essere costituita, come già è nella prassi, (oltre che dalle procedure adottate dal finanziatore) dalla dichiarazione sottoscritta dal consumatore di aver ricevuto chiarimenti adeguati sulle informazioni precontrattuali e sugli elementi importanti del contratto

Potrebbe, invece, aver senso in un'ottica di aderenza con le finalità della Direttiva e il ruolo da questa assegnato in generale alle attività di assistenza e consulenza eliminare la preventiva richiesta del consumatore di ottenere chiarimenti adeguati; ciò non solo in considerazione del fatto che il consumatore potrebbe non essere consapevole della necessità di riceverne, ma anche in funzione della natura intrinsecamente consulenziale degli stessi e della loro gratuità.

3. Il servizio di consulenza "sul credito": obblighi informativi e regole di condotta

Ontologicamente diversi, rispetto sia agli obblighi informativi sia all'attività di assistenza, sono gli eventuali servizi di consulenza che devono essere prestati *nel migliore interesse del consumatore* (Considerando n. 50 e art. 16 paragrafo 3, lett. d.) e che hanno la funzione di orientare la scelta del consumatore verso il contratto effettivamente più adeguato alle sue esigenze.

Infatti, mentre con riferimento all'assistenza, finanziatore e/o intermediario del credito mettono il consumatore nella condizione di valutare se il contratto proposto sia effettivamente adeguato alle sue esigenze, negli eventuali servizi di consulenza è il consulente ad effettuare una "valutazione di adeguatezza"³³, rimanendo poi in capo al consumatore la decisione finale se dar seguito o meno alla raccomandazione ricevuta.

Tali servizi sono definiti all'art. 3 paragrafo 1, n. 17, come "le raccomandazioni personalizzate fornite a un consumatore in merito a una o più operazioni relative a contratti di credito e che costituiscono un'attività separata rispetto alla concessione del credito e alle attività di intermediazione del credito". La definizione ricalca quella contenuta nella MCD che ha introdotto per la prima volta i servizi di consulenza in ambito bancario³⁴,

³³ A tal proposito è stato evidenziato con riferimento al credito immobiliare ai consumatori che, per effetto dell'introduzione del servizio di consulenza, la valutazione di adeguatezza del finanziamento alle esigenze del consumatore è passata dall'essere "responsabilità unica del consumatore ad essere rimessa in capo al consulente". Cfr. F. DI PORTO, *Servizi di consulenza*, in CAPRIGLIONE (diretto da), *Commentario al testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia.*, Cedam, Milano, 2018, p. 2054. In senso non dissimile altro Autore ha evidenziato che ciò che contraddistingue il servizio di consulenza dall'attività di assistenza è "lo spostamento del baricentro decisionale in merito all'adeguatezza del contratto" M. T. PARACAMPO, *Commento all'art. 120-terdecies T.u.b.*, in S. BONFATTI, G. FALCONE (a cura di), *Commentario al Testo unico Bancario*, Pacini, Pisa, 2021, p. 847.

³⁴ A tal proposito è stato sottolineato che la MCD è stata dominata dall'idea di fondo di assegnare al professionista il ruolo di consulente sin dal momento in cui le parti iniziano a dialogare (Cfr. R. CALVO, *Le regole generali di condotta dei creditori, intermediari e rappresentanti nella Direttiva 2014/17/UE*, in: *Il Corriere Giuridico*, 2015, 1, p. 824 - ss).

colmando il *gap* esistente con la disciplina in ambito finanziario e assicurativo³⁵.

Il servizio di consulenza si sostanzia in una raccomandazione personalizzata in relazione a un dato profilo di credito del cliente³⁶; la raccomandazione è personalizzata nel senso di essere parametrata alla situazione del consumatore conosciuta sulla base delle informazioni assunte circa la sua situazione finanziaria, le sue preferenze e i suoi obiettivi. Finanziatori e intermediari del credito devono, inoltre, tenere in debita considerazione l'obiettivo di ridurre al minimo ritardi nei pagamenti o inadempimenti.

La normativa stabilisce che il servizio di consulenza ben possa essere combinato con altri aspetti della concessione o intermediazione del credito e possa essere prestato da finanziatori e intermediari del credito (*Considerando* n. 50 e art. 16 paragrafo 6)³⁷. In deroga alla riserva a favore di tali soggetti, l'articolo 16 prevede che, in presenza di espressa opzione degli Stati membri, il servizio possa essere prestato anche nel contesto della gestione del debito dai "prestatori di servizi di consulenza sul debito, di cui all'articolo 36, che non operano su base commerciale"³⁸.

La disciplina del servizio di consulenza è caratterizzata dal dettaglio e dalla specificità del flusso informativo che deve intercorrere tra finanziatore/intermediario del credito e consumatore³⁹.

In particolare, finanziatore o intermediario del credito devono informare *esplicitamente* il consumatore se, nel contesto di un'operazione, possono essergli prestati servizi di

35 Già con riferimento alla MCD è stato evidenziato che l'allineamento della disciplina dei mercati *lato sensu* finanziari è stato uno degli obiettivi perseguiti dal legislatore europeo, in ragione degli intrecci dei servizi e delle attività prestati dagli intermediari in tali settori G. MARINO, *Commento all'art. 120 terdecies T.u.b.* in C. COSTA – A. MIRONE (a cura di) *Commento al Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, Giappichelli, Torino, 2024, p. 1941.

36 Cfr. LUPOLI, *La Direttiva ... cit.*, 2016, p. 246; G. DOTTORE e S. RIO *Commento all'art. 16*, in SIRENA (a cura di), *I mutui ipotecari nel diritto comparato ed europeo*, *Commentario alla direttiva 2014/17/UE*, I quaderni della Fondazione Italiana del Notariato, n. 1, 2015;

37 Il servizio di consulenza è eventuale e ulteriore rispetto alla stipula del contratto di credito. In tal senso più chiaro era il *Considerando* n. 63 della MCD nel quale si legge che "fornire consulenza sotto forma di raccomandazioni personalizzate costituisce un'attività separata che può, ma non deve necessariamente, essere combinata con altri aspetti della concessione o intermediazione del credito". Parla a tal proposito di "Upgrading" del servizio di consulenza M. T. PARACAMPO, *Commento cit.*, 2021, p. 842.

38 In aggiunta, l'ultimo paragrafo dell'art. 16 prevede che i servizi di consulenza possano essere prestati anche; a) a titolo accessorio nell'ambito di un'attività professionale disciplinata da disposizioni legislative o regolamentari o da un codice di deontologia professionale che non escludono la prestazione di tali servizi; b) nel contesto della gestione del debito esistente da persone che svolgono professionalmente attività per la soluzione di situazioni di insolvenza e quando tale attività di gestione è disciplinata da disposizioni legislative o regolamentari; ... d) da persone che sono autorizzate e sottoposte alla vigilanza delle autorità competenti.

39 Evidenziano l'importanza primaria del momento conoscitivo basato sullo scambio di informazioni tra le parti negoziali in senso bidirezionale D. ROSSANO – M.G. IANNICELLI, *Servizi di consulenza*, in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, 2024, Suppl. al n. 4, p. 232.

consulenza (art. 16 paragrafo 1°). Il citato paragrafo 1 comprende anche l'ipotesi in cui al consumatore siano prestati tali servizi, nel qual caso, tuttavia, scattano gli obblighi informativi di cui al successivo paragrafo 2 ovvero, prima della prestazione del servizio o della conclusione del relativo contratto, il finanziatore o l'intermediario del credito sono tenuti ad indicare al consumatore se la raccomandazione si baserà solo sulla propria gamma di prodotti, o su una gamma di quelli presenti sul mercato⁴⁰ e l'eventuale compenso da versare per il servizio (o il metodo utilizzato per calcolarlo).

Gli obblighi di informativa precontrattuale sono previsti al fine di consentire al consumatore di valutare il servizio offerto, compararlo con quello eventualmente offerto da altri soggetti e decidere se avvalersene. Tali obblighi devono essere assolti per iscritto, eventualmente in forma di informazioni precontrattuali aggiuntive rispetto al Modulo Informazione Europee di base sul credito ai consumatori (ai sensi dell'art. 10, paragrafo 6, secondo comma).

Il finanziatore o l'intermediario del credito, al fine di poter effettuare la consulenza e raccomandare contratti di credito adeguati, devono quindi ottenere dal consumatore le informazioni necessarie circa la sua situazione finanziaria e i suoi bisogni, le sue preferenze e i suoi obiettivi in relazione al contratto di credito (*Considerando* n. 50). Le informazioni devono essere aggiornate al momento della valutazione.

Si tratta di informazioni in parte diverse rispetto a quelle necessarie per effettuare la valutazione del merito creditizio e per prestare l'assistenza, che devono essere ottenute ed elaborate al fine di produrre una raccomandazione che tenga anche conto di ipotesi ragionevoli circa i rischi per la situazione del consumatore per tutta la durata del contratto di credito e con l'obiettivo di ridurre al minimo gli inadempimenti e gli arretrati di pagamento.

All'esito, il finanziatore o l'intermediario del credito devono comunicare al consumatore la raccomandazione.

Oltre agli obblighi informativi, finanziatore e intermediario del credito devono seguire specifiche regole di condotta, ovvero, in generale, agire nel migliore interesse del consumatore e in particolare effettuare la valutazione tenendo conto di ipotesi ragionevoli circa i rischi per la situazione finanziaria del consumatore per tutta la durata del contratto di credito raccomandato⁴¹. Devono inoltre: - prendere in considerazione un numero "sufficientemente ampio" di contratti di credito nella propria gamma di prodotti; - raccomandare uno o più contratti di credito "adeguati" ai bisogni e alla situazione finanziaria e personale del consumatore; - fornire la raccomandazione sul supporto

⁴⁰ La specifica si ricollega alla previsione di cui al successivo paragrafo 4 relativo alla consulenza indipendente.

⁴¹ Parlano a tal proposito di "sostenibilità" dell'operazione di credito raccomandata R. FERRETTI - A. SANTORO, *Prime osservazioni sul decreto legislativo di recepimento della direttiva mutui*, maggio 2016, in www.dirittobancario.it.

scelto dal consumatore e specificato nel contratto per la prestazione di servizi di consulenza.

Infine, finanziatore e intermediario del credito avvisare il consumatore qualora, considerando la sua situazione finanziaria, ritengano che un contratto di credito possa comportare un rischio specifico a suo carico.

Nella CCDII non è riproposta la distinzione della MCD tra intermediari del credito con o senza vincolo di mandato, a mente della quale i primi devono prendere in considerazione ai fini della raccomandazione un numero sufficiente di contratti di credito nella loro gamma di prodotti (art. 22, paragrafo 3, lett. b), mentre i secondi devono prendere in considerazione un numero sufficiente di contratti di credito disponibili sul mercato (art. 22, paragrafo 3, lett. c).

La distinzione rimane però rilevante per demarcare la linea di confine tra i consulenti per così dire "ordinari" – che prendono in considerazione "un numero sufficientemente ampio" di contratti di credito nella propria gamma di prodotti – e i consulenti "indipendenti" che per essere tali devono, oltre a prendere in considerazione "un numero sufficientemente ampio" di contratti di credito disponibili sul mercato, non essere remunerati da uno o più finanziatori per i servizi di consulenza⁴². È possibile per gli Stati membri imporre requisiti più stringenti per l'utilizzo della qualifica di consulente indipendente.

A tal proposito è noto che il d.lgs. 72/2016 ha introdotto nel T.u.b. il servizio di consulenza per le operazioni relative a contratti di credito immobiliare ai consumatori riservandolo a finanziatori, intermediari del credito e cd. consulenti indipendenti⁴³ (art. 120 *terdecies* T.u.b.).

L'art. 128 *sexies* comma 2 *bis* T.u.b., come a suo tempo modificato dal medesimo decreto legislativo, fa espressamente riferimento alla concessione di finanziamenti "sotto qualsiasi forma" consentendo che il servizio di consulenza indipendente possa avere ad oggetto non solo contratti di credito immobiliare ai consumatori. Ne consegue che

⁴² Si legge a tal proposito nel *Considerando* n. 50 "È opportuno provvedere a che gli Stati membri impongano garanzie nei casi in cui la consulenza è descritta come indipendente, al fine di assicurare che la gamma di prodotti considerata e le modalità di remunerazione siano commisurate alle aspettative dei consumatori riguardo a tali consulenze".

⁴³ Soggetti iscritti in una sezione speciale dell'elenco dei mediatori creditizi (art. 128 *sexies* comma 2 *bis* T.K..) e in possesso dei medesimi requisiti (art. 128 *seppie* comma 1 T.u.b.), individuati in base al servizio che prestato "professionalmente in via esclusiva" e alle modalità di svolgimento della propria attività (avuto riguardo sia alle relazioni che non deve intrattenere con i finanziatori, sia alle norme di comportamento che deve seguire nei confronti dei clienti). Qualifica la consulenza "indipendente" l'aver preso in considerazione, ai fini della raccomandazione, un numero sufficientemente ampio di contratti di credito disponibili sul mercato, il cui numero e/o elenco deve essere comunicato al cliente in sede precontrattuale (art. 120 *terdecies*, comma 3°, lett. d) T.u.b.), nonché la remunerazione *esclusivamente* a carico del cliente (art. 128 *sexies*, comma 3 *bis* T.u.b.), comunicata anch'essa prima della prestazione del servizio di consulenza (art. 120 *terdecies* comma 4°, lett. b).

già prima della CCDII si poteva configurare, sebbene solo sulla carta⁴⁴, una consulenza indipendente anche nell'ambito dei contratti di credito al consumo. Il D.Lgs. 212/2025, introducendo nel T.u.b. l'articolo 124.2 dedicato ai servizi di consulenza per i contratti di credito ai consumatori sana la singolarità normativa su menzionata.

Tuttavia sono già stati espressi in altra sede dubbi sulla limitatezza dell'ambito operativo dei consulenti indipendenti⁴⁵ e ipotizzate, preve necessarie modifiche normative, possibili compatibilità con alcuni dei soggetti abilitati all'attività di consulenza finanziaria, sulla spinta dall'innovazione tecnologica⁴⁶.

Si auspica che sia questa l'occasione perfetta per consentire al consulente "bancario" indipendente di trasformarsi da personaggio in cerca di autore a coprotagonista della catena di distribuzione di prodotti creditizi in un'ottica di reale tutela dei consumatori⁴⁷. Si segnala, però, in senso inverso che stando alla formulazione letterale del nuovo art. 13 comma 1 bis D.Lgs. 141/2010, l'emanazione della disciplina secondaria in materia sembrerebbe essere prevista solo come eventuale.

Sotto un diverso profilo, l'art. 124.2 riprende sostanzialmente la formulazione dell'art. 120 *terdecies* criticata, invero a ragione, per essere incompleta e non organica⁴⁸. L'articolo 124.2 si caratterizza rispetto all'art. 120 *terdecies* per: a) l'eliminazione dell'aggettivo personale con riferimento alle informazioni che devono essere acquisite da finanziatori e intermediari del credito, b) l'aggiunta della specifica secondo cui le informazioni precontrattuali sul servizio di consulenza possono essere fornite in un allegato al documento cd. SECCI (comma 5), c) l'obbligo di finanziatori e intermediari del credito

44 Si rammenta che non è mai stata emanata dal MEF la disciplina attuativa di tale normativa - prevista dall'art. 13 comma 1 bis del D.Lgs. 141/2010, delegata a stabilire, *inter alia*, ulteriori requisiti, condizioni e le incompatibilità per lo svolgimento del servizio di consulenza indipendente.

45 In particolare, ci si è chiesti quanti soggetti, dovendo possedere i medesimi requisiti (sostenendo quindi i medesimi costi) per svolgere alternativamente l'attività di mediazione creditizia o il servizio di consulenza indipendente, opterebbero nella pratica per la seconda soluzione. Sia consentito il rinvio a M. MARCHESI, *Gli intermediari cit.*, 2016, p. 220.

46 Sia consentito il rinvio a M. MARCHESI, *Consulenti integrati automatizzati* in R. LENER (a cura di), *Fintech: diritto, tecnologia e finanza*, Editrice Minerva Bancaria, Roma, 2018, p. 90. La dottrina ha altresì proposto di consentire, ove non attribuire ai consulenti indipendenti, l'attività di consulenza e di mediazione per la composizione delle procedure di recupero crediti M.T. PARACAMPO, *Art. 128-quaterdecies*, in CAPRIGLIONE (diretto da), *Commentario al testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia.*, Cedam, Milano, 2018, 2018, p. 2516.

47 Si evidenzia che il D.Lgs. 212/2025, ha modificato l'art. 13 comma 1 bis del D.Lgs. 141/2010 prevedendo che il Ministro dell'economia e delle finanze, con decreto, e sentita la Banca d'Italia, possa stabilire gli ulteriori requisiti, condizioni e incompatibilità per lo svolgimento del servizio di consulenza definendo anche accorgimenti per assicurare che il servizio di consulenza indipendente svolto dal soggetto iscritto nella sezione speciale dell'elenco dei mediatori creditizi sia prestato in modo effettivamente indipendente e nell'interesse del consumatore.

48 Si condivide in particolare l'annotazione per cui l'articolo, pur incentrato sul profilo informativo, prevede una scansione degli obblighi di comportamento alterata rispetto a quella ordinaria M. T. PARACAMPO, *Commento cit.*, 2021, p. 846.

di avvisare il consumatore del rischio specifico a suo carico posto da un determinato contratto di credito (comma 6).

Entrambe tali ultime novità derivano dalla Direttiva che, in merito, non ha lasciato spazio alla discrezionalità degli Stati membri⁴⁹.

Si può ritenere che così come per l'attività di assistenza, anche per i servizi di consulenza il legislatore nazionale ha privilegiato l'omogeneità della disciplina del credito ai consumatori (immobiliare e non) rispetto alla sua completezza e chiarezza.

Un'attenta considerazione merita l'obbligo di finanziatori e intermediari del credito di avvisare il consumatore del rischio specifico a suo carico posto da un determinato contratto di credito. Siffatto avvertimento costituisce il corollario dell'obbligo di formulare una raccomandazione adeguata, che tenga conto di ipotesi ragionevoli sui rischi per la situazione finanziaria del consumatore per tutta la durata del contratto. Ne consegue che l'adeguatezza dovrà essere valutata considerando, *inter alia*, la situazione finanziaria del consumatore con un *focus* sui potenziali rischi derivanti dal contratto di credito per tutta la durata dello stesso.

Qualora in tale contesto emerga un rischio specifico a carico del consumatore, il finanziatore e l'intermediario del credito non dovranno astenersi dal formulare una raccomandazione ma dovranno avvisare il consumatore del rischio specifico, ovvero formulare una raccomandazione negativa⁵⁰.

4. La valutazione del merito creditizio nell'interesse (anche) del consumatore

L'obbligo per il finanziatore di astenersi dall'erogare il credito è invece stabilito implicitamente dall'art. 18, paragrafo 6 della CCD II, per il caso in cui la valutazione del merito creditizio del consumatore sia negativa; *recte* qualora i risultati della valutazione indichino verosimilmente che gli obblighi derivanti dal contratto di credito non saranno adempiuti secondo le modalità prescritte dal contratto stesso⁵¹.

Tale disposizione va letta in uno con la previsione contenuta nel primo paragrafo dell'art. 18 per cui la valutazione approfondita del merito creditizio va effettuata *nell'interesse del consumatore*, per evitare pratiche irresponsabili in materia di concessioni di prestiti e sovraindebitamento (*Considerando* n. 54).

49 Nella MCD impone o meno l'obbligo di avvertire il consumatore del rischio specifico a suo carico era lasciato alla discrezionalità degli Stati membri; il legislatore nazionale aveva quindi deciso di non esercitare tale opzione normativa.

50 Si interroga sull'obbligo di astensione della banca e sulla responsabilità della stessa in caso di raccomandazione di un prodotto inadeguato A. BERENGHI, *Note sulla trasparenza bancaria, venticinque anni dopo*, in *Banca borsa e titoli di credito*, 2018, 2, p. 143 - ss.

51 Tanto si ricava dall'art. 18 paragrafo 6 e dal *Considerando* n. 55 secondo cui "il credito dovrebbe essere erogato al consumatore solo quando i risultati della valutazione del merito creditizio indicano che gli obblighi derivanti dal contratto di credito saranno verosimilmente adempiuti secondo le modalità prescritte dal contratto".

I due aspetti sopra richiamati dell'art. 18 costituiscono i più innovativi della disciplina, sia rispetto alla formulazione della CCD sia rispetto alla formulazione della MCD, collegando direttamente valutazione del merito creditizio e sovraindebitamento⁵².

È noto che l'obbligo di verifica del merito creditizio è stato introdotto dalla Direttiva CCD⁵³, mentre la successiva MCD ne ha dettato una disciplina più ampia e specifica⁵⁴. Le previsioni del legislatore europeo sono state quindi recepite rispettivamente nell'art. 124 bis T.u.b.⁵⁵ e nell'art. 120 undecies T.u.b.⁵⁶.

Quest'ultimo articolo, stante la posteriorità e il maggior dettaglio, è stato sovente utilizzato per risolvere dubbi e questioni interpretative posti dalla disciplina del credito ai consumatori in un'ottica di omogeneizzazione delle tutele a favore dei consumatori⁵⁷.

La dottrina già richiamata ha evidenziato come la disciplina del merito creditizio contenuta nell'art. 8 della CCD risponda al principio del *responsible borrowing*, a mente del quale è il consumatore il soggetto responsabile delle proprie scelte in materia di cre-

52 Per la dottrina plurimi aspetti della precedente disciplina del credito ai consumatori potevano essere interpretati "anche in chiave di prevenzione del sovraindebitamento (G. FALCONE, *Il trattamento normativo del sovraindebitamento del consumatore*, in *Giurisprudenza Commerciale*, 1, 2015, p. 140).

53 In merito alla disciplina del merito creditizio contenuta nella CCD, oltre alla dottrina già richiamata alla nota 16 e nella nota precedente si rinvia a A. SIMIONATO, *Prime note in tema di valutazione del merito creditizio del consumatore nella direttiva 2008/48/CE*, in DE CRISTOFARO (a cura di), *La nuova disciplina europea del credito al consumo*, Giappichelli, Torino, 2009, p. 185.

54 In merito alla disciplina del merito creditizio contenuta nella MCD, oltre alla dottrina già richiamata alla nota 17 si rinvia a G. FALCONE, "Prestito responsabile" e valutazione del merito creditizio, in *Giurisprudenza commentata*, 2017, p. 147 - ss. e K. FUCCI, *Commento all'art. 18, 19 e 20*, in SIRENA (a cura di), *I mutui ipotecari nel diritto comparato ed europeo, Commentario alla direttiva 2014/17/UE*, I quaderni della Fondazione Italiana del Notariato, n. 1, 2015.

55 In merito F. TRAPANI, *Commento all'art. 124 bis* in C. COSTA - A. MIRONE (a cura di) *Commento al Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, Giappichelli, Torino, 2024, p. 2018 - ss., F. MATTASSOGLIO, *Commento all'art. 124 bis*, in S. BONFATTI, G. FALCONE (a cura di), *Commentario al Testo unico Bancario*, Pacini, Pisa, 2021, p. 888 - ss.; R. DE CHIARA, *Commento all'art. 124 bis*, in CAPRIGLIONE (diretto da), *Commentario al testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia.*, Cedam, Milano, 2018, p. 2161 - ss. In merito si rinvia anche a M. BENINCASA, *Il merito creditizio del consumatore tra regole di validità e regole di responsabilità*, in AA.Vv *Diritto e diritti nel mondo che cambia*, Editoriale Scientifica, Napoli, 2024, p. 63 - ss.

56 In merito F. MATTASSOGLIO, *Commento all'art. 120 undecies*, in S. BONFATTI, G. FALCONE (a cura di), *Commentario al Testo unico Bancario*, Pacini, Pisa, 2021, p. 835. R. GRASSO, *Commento all'art. 120 undecies*, in CAPRIGLIONE (diretto da), *Commentario al testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia.*, Cedam, Milano, 2018, p. 2017 - ss. Si rinvia altresì a A.A. DOLMETTA, *La valutazione del merito del credito nell'accesso al servizio. La prospettiva del contratto d'impresa*, in *Banca, Borsa e titoli di credito*, 2023, 3, p. 307 - ss.; A.A. DOLMETTA, "Merito del credito" e procedure di sovraindebitamento, in *Il Fallimento*, 2021, 10, 1207 - ss. e A.A. DOLMETTA, *Valutazione del merito creditizio e diligenza del finanziatore*, *Il Fallimento*, 2022, 11, p. 1207 - ss.

57 In tal senso M. SEMERARO, *Informazioni adeguate e valutazione del merito creditizio: opzioni interpretative nel credito ai consumatori*, in *Rivista di diritto civile*, 2021, 4, p. 687 - ss.

dito⁵⁸.

In tale ottica, la valutazione del merito credito è l'antecedente logico e necessario dell'obbligo di assistenza e va ricondotta nell'ambito degli obblighi informativi e delle generali regole di condotta del finanziatore⁵⁹. Questi è chiamato a favorire la scelta consapevole del consumatore attraverso l'onere di verifica individuale del merito creditizio, un'informazione chiara e puntuale, e l'obbligo di assistenza⁶⁰.

Un maggiore orientamento al principio del *responsible lending* è stato rilevato nella MCD, che, in un'ottica di protezione del consumatore dal rischio di sovraindebitamento e di responsabilizzazione del finanziatore nella selezione delle richieste di finanziamento, ha imposto un carattere più approfondito alla valutazione del merito creditizio⁶¹ e l'obbligo per il finanziatore di tener adeguatamente conto dei fattori pertinenti ai fini della verifica delle prospettive di adempimento da parte del consumatore degli obblighi

58 Un riferimento alla responsabilizzazione dei finanziatori è contenuto nel *Considerando* n. 26 a mente del quale "Gli Stati membri dovrebbero adottare le misure appropriate per promuovere pratiche responsabili in tutte le fasi del rapporto di credito, tenendo conto delle specificità del proprio mercato creditizio. Tali misure possono includere anche avvertimenti sui rischi di un mancato pagamento o di un eccessivo indebitamento. In un mercato creditizio in espansione, in particolare, è importante che i creditori non concedano prestiti in modo irresponsabile o non emettano crediti senza preliminarmente valutare il merito creditizio.". Sulla base di tale *Considerando* la dottrina già citata ritenuto ha ritenuto il concetto di "prestito responsabile" dovesse intendersi come riferito al credito concesso a seguito di una valutazione preliminare e individuale del merito creditizio (cfr. G. FALCONE, *Il trattamento ... Cit.*, in *Giurisprudenza Commerciale*, 2015, 1, p. 141).

59 Non sono mancate, invero, ricostruzioni rinvenienti nella valutazione del merito creditizio un'attività di tipo consulenziale - si rammenta al tempo non prevista dalla Direttiva - finalizzata ad avvisare il consumatore dei rischi del contratto di credito.

60 La giurisprudenza europea ha statuito che la formulazione dell'art. 8 della Direttiva non osta a una normativa nazionale, come quella belga, del tempo, che impone al creditore di astenersi dal concludere il contratto di credito qualora non possa ragionevolmente ritenere, al termine della verifica del merito creditizio, che quest'ultimo sarà in grado di rispettare gli obblighi derivanti dal contratto di cui trattasi (Corte di Giustizia UE, Prima sezione, 6 giugno 2019, causa C-58/18).

61 A tali fini, dispone l'art. 20 della MCD che "la valutazione del merito creditizio è effettuata sulla base delle informazioni sul reddito e le spese del consumatore e altre informazioni sulla situazione economica e finanziaria necessarie, sufficienti e proporzionate. Le informazioni sono ottenute dal creditore da pertinenti fonti interne o esterne, incluso il consumatore, e comprendono le informazioni fornite all'intermediario del credito o al rappresentante designato nel corso della richiesta di credito. Le informazioni sono opportunamente verificate, anche attingendo, se necessario, a documentazione indipendente verificabile".

del contratto⁶².

Nella MCD è stato accentuato il carattere prospettico della valutazione avente ad oggetto la capacità di rimborso delle obbligazioni derivanti dal contratto di credito, ferma restando l'assenza per il finanziatore dell'obbligo di stipulare un contratto di credito adeguato al consumatore e del dovere di allertare il consumatore in merito alla situazione di potenziale dissesto conseguente all'erogazione di un finanziamento inadeguato⁶³.

In verità l'art. 18, par. 5, lett. a, della MCD obbliga gli Stati membri a prevedere regole idonee a garantire che la concessione di credito al consumatore avvenga "solo quando i risultati della valutazione del merito creditizio indicano che gli obiettivi derivanti dal contratto di credito saranno verosimilmente adempiuti secondo le modalità prescritte dal contratto in questione". Tuttavia, in sede di recepimento della Direttiva, tale disposizione non è stata recepita nell'ordinamento italiano.

In questo quadro si è inserita la CCDII, che ha portato a compimento il principio del *responsible lending* prevedendo una valutazione del merito creditizio nell'interesse del consumatore e la finalizzazione della stessa a evitare al tempo stesso, lato banca, pratiche irresponsabili in materia di concessione di finanziamenti e, lato consumatore, il sovraindebitamento⁶⁴.

Il principio è stato rafforzato dalle disposizioni che prevedono che la valutazione del merito creditizio deve essere approfondita ed effettuata sulla base di informazioni per-

62 Si veda anche il *Considerando* n. 55 il quale recita "Tale valutazione del merito di credito dovrebbe tener conto di tutti i fattori necessari e pertinenti che potrebbero influenzare la capacità del consumatore di rimborsare il credito per la sua intera durata. In particolare, la capacità del consumatore di servire e rimborsare integralmente il credito dovrebbe tenere conto di pagamenti futuri o aumenti dovuti ad ammortamenti negativi o pagamenti differiti del capitale o degli interessi e dovrebbe essere considerata alla luce di altre spese periodiche, altri debiti e impegni finanziari nonché redditi, risparmi e attivi. È opportuno tenere ragionevolmente conto di eventi futuri per tutta la durata del contratto di credito proposto, come la riduzione di reddito quando la durata del credito non cessa con il pensionamento o, laddove applicabile, un aumento del tasso debitore o oscillazioni negative del tasso di cambio".

63 In tal senso R. GRASSO, *Commento ... Cit.*, in CAPRIGLIONE (diretto da), *Commentario al testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia.*, Cedam, Milano, 2018, p. 2030.

64 Cfr. C. A. VALENZA, *Obbligo di valutazione del merito creditizio del consumatore e regole in materia di banche dati* in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, 2024, Suppl. al n. 4, p. 257. In senso non dissimile anche M. BENINCASA, *La valutazione del merito creditizio tra prevenzione del sovraindebitamento e tutela degli altri stakeholders*, in *Lateran Law Review*, 2025, 1, p. 105 - ss. il quale evidenzia, accanto alla rilevanza della valutazione del merito creditizio quale strumento di tutela per il consumatore finanziato per prevenire il sovraindebitamento, l'importanza della stessa per la sostenibilità del mercato bancario e per la tutela degli interessi degli altri *stakeholders*, intesi quali altri soggetti della filiera del credito quali ad esempio gli intermediari assicurativi. Altra dottrina ha sottolineato, invece, l'aporia tra il principio del prestito responsabile e la disciplina delle spiegazioni adeguate e del servizio di consulenza in relazione al ruolo che esse lasciano al consumatore nella scelta del contratto di finanziamento più adeguato alle proprie esigenze G. FALCONE, *Prime riflessioni sulla Direttiva CCD II: le informazioni e la valutazione del merito creditizio*, in *Diritto della banca e del mercato finanziario*, 2024, 4, p. 613 - 634.

tinenti e accurate sul reddito e sulle spese e su altre informazioni sulla situazione economica e finanziaria del consumatore⁶⁵. È stato altresì specificato che le informazioni devono essere necessarie e proporzionate rispetto alla natura, alla durata, al valore e ai rischi del credito per il consumatore (art. 18 par. 3).

Le informazioni sulla situazione economica e finanziaria del consumatore devono essere fornite dallo stesso. I finanziatori possono consultare banche dati; tuttavia, la valutazione del merito creditizio non può essere basata solo sulle referenze creditizie del consumatore (art. 18 par. 11)⁶⁶.

Inoltre, i finanziatori hanno l'obbligo di verificare le informazioni ottenute, se necessario, attingendo a documentazione verificabile in modo indipendente⁶⁷. In altri termini, i finanziatori devono essere attivi tanto nel reperimento delle informazioni, quanto nella verifica delle stesse

Infine, la valutazione del merito creditizio deve tenere *adeguatamente* conto dei fattori pertinenti ai fini della verifica delle prospettive di adempimento da parte del consumatore⁶⁸ (art. 18 par.1).

⁶⁵ Le informazioni possono comprendere elementi probatori del reddito o di altre fonti di rimborso, informazioni sulle attività e passività finanziarie o informazioni su altri impegni finanziari. Sono così ripresi gli Orientamenti EBA in materia di concessione e monitoraggio dei prestiti (EBA, Orientamenti in materia di concessione e monitoraggio dei prestiti del 29 maggio 2020). I finanziatori non possono però utilizzare né i dati personali sensibili, né i dati reperiti sui *social network* (cfr. *Considerando* n. 57). A tal proposito è stato evidenziato come la Direttiva (al tempo Proposta di direttiva) ammetta la possibilità di ricorrere a dati alternativi con il limite rappresentato dalla natura sensibile dei dati (cfr. M. RABITTI, *Credit scoring via machine learning e prestito responsabile*, in *Rivista di diritto bancario*, 2023, 1, p. 187). In merito alle motivazioni sottese alla scelta di escludere i dati rinvenibili sui *social network* e comunque reperibili sul web si rinvia a G. GRECO, *Il credito al consumatore in tempo di infodemia*, in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, 2024, Suppl. al n. 1, p. 232 - ss.

⁶⁶ Il ricorso alle banche dati non è più facoltativo, come era nella CCD, ma necessario per una corretta valutazione del merito creditizio e per verificare le informazioni ottenute dal consumatore. D'altro canto, tali modalità non rappresentano le uniche a disposizione dei finanziatori per l'assunzione dei dati rilevanti e necessari alla valutazione del merito creditizio.

⁶⁷ Una disciplina specifica è dettata con riferimento alla valutazione automatizzata del merito creditizio (art. 18 par. 8). Esulano dall'oggetto della presente trattazione gli aspetti legati all'applicazione dei sistemi di IA alla valutazione del merito creditizio per le quali si rinvia a G. GRECO, *Il credito - Cit.*, 2024, p. 220 - ss.; F. TRAPANI, *La nuova direttiva 2023/2225/UE sul credito al consumo: note in tema di educazione finanziaria, merito di credito e servizi di consulenza sul debito*, in *Nuove leggi civili commentate*, 2024, 3, p. 763 - ss.; M. RABITTI, *Credit scoring ... Cit.*, 2023, 1, p. 175 - ss.; G.L. GRECO, *Credit scoring 5.0, tra Artificial Intelligence Act e Testo Unico Bancario*, in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, 2021, Suppl. al n. 3, 74 - ss.; F. MATTASSOGLIO, *Innovazione tecnologica e valutazione del merito creditizio del consumatore*, Educatt., Milano, 2018.

⁶⁸ Ai sensi del *Considerando* n. 55, nel valutare la capacità del consumatore di adempiere agli obblighi stabiliti dal contratto di credito, il creditore dovrebbe tenere conto dei fattori pertinenti e delle circostanze specifiche, quali, nel caso di credito concesso per finanziare gli studi o per coprire spese sanitarie eccezionali, l'esistenza di prove sufficienti del fatto che tale credito comporterà redditi futuri per il consumatore, o l'esistenza di garanzie reali o di altre forme di garanzia che il consumatore potrebbe fornire per garantire il credito.

La CCD II rafforza dunque i doveri di protezione a carico del finanziatore nella fase pre-contrattuale della relazione con il consumatore, segnando il passaggio a un sistema di tutele basato sugli obblighi di comportamento di finanziatori e intermediari del credito⁶⁹. Ciò sulla scorta di quanto avvenuto in materia finanziaria con riferimento alle scelte di investimento della clientela *retail*.

La nuova disciplina impone limiti all'autonomia del finanziatore, il quale rimane libero di non erogare il finanziamento in caso di valutazione positiva del merito creditizio⁷⁰, non godendo invece di discrezionalità nel caso di valutazione negativa, neanche in presenza di una specifica assunzione di responsabilità da parte del consumatore. Solo una nuova valutazione del merito creditizio con esito positivo, supportata da mutamenti nella situazione economica / reddituale, e/o da ulteriori e pertinenti informazioni, potrebbe condurre, infine, all'erogazione di un contratto di finanziamento.

Il giudizio sulla presunta capacità del consumatore di far fronte in chiave prospettica agli impegni economici derivanti dal contratto di finanziamento proposto diviene dunque il presupposto per l'eventuale concessione del credito e comporta un'attività informativa nei confronti del consumatore in un'ottica di promozione della sua consapevolezza sul livello di indebitamento.

Sull'esito della valutazione del merito creditizio può poi instaurarsi un'attività di assistenza/ e/o consulenza *sub specie*, in caso di valutazione positiva, di assistenza e di eventuale servizio di consulenza⁷¹ "sul credito", oppure, in caso di valutazione negativa, di servizio di consulenza sul debito.

Quanto alla nuova formulazione dell'art. 124 *bis*, quale modificato dal D.Lgs. 212/2025, il legislatore nazionale ha accolto alcune delle osservazioni formulate in sede di consultazione⁷² sul decreto di recepimento e ha introdotto un richiamo alle finalità di sana e prudente gestione previste dalla normativa prudenziale, quale presupposto di una valutazione del merito creditizio effettuata "anche" nell'interesse del consumatore.

69 Conseguentemente è stato evidenziato come la disciplina della valutazione del merito creditizio ha definitivamente assunto non più solo una valenza pubblicistica con l'obiettivo di tutela del mercato ma anche una valenza privatistica incidendo nei rapporti tra finanziatore e cliente. Di qui l'accentuata importanza di una definizione puntuale delle sanzioni previste per il mancato rispetto della stessa. In merito si rinvia a C. A. VALENZA, *Obbligo di valutazione ... Cit.*, 2024, p. 262 e ss e M. BENINCASA, *Il merito creditizio ... Cit.*, 2024, p. 71.

70 È principio consolidato in dottrina e in giurisprudenza che il finanziatore non è obbligato ad erogare credito in caso di valutazione positiva del merito creditizio (in tal senso *Considerando* n. 54); quindi che il consumatore non ha alcun diritto di ottenere il credito, quanto al più di conoscere le motivazioni del diniego.

71 In senso parzialmente diverso, in relazione al carattere consulenziale intrinseco della valutazione del merito creditizio, la dottrina già citata ha evidenziato dubbi sulla capacità del servizio di consulenza di costituire attività autonoma rispetto alla valutazione del merito creditizio G. FALCONE, *Prime riflessioni ... Cit.*, 2024, p. 630.

72 MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE, Consultazione pubblica sul recepimento della Direttiva (UE) 2023/2225, 2024.

Lungi dal reintrodurre un margine di discrezionalità in capo al finanziatore in merito all'erogazione del finanziamento in caso di esito negativo, il legislatore nazionale ha quindi ribadito il collegamento, già presente nella disciplina attuale⁷³, con le disposizioni di vigilanza dei finanziatori⁷⁴, che dettano le modalità di adempimento dell'obbligo di valutazione del merito creditizio, sebbene ora sono gli interessi del consumatore ad essere prioritari rispetto a quelli eventualmente configgenti del finanziatore⁷⁵.

In tal senso viene in rilievo anche il comma 2sexies dell'art. 124 bis il quale prevede, in perfetta aderenza con l'art. 19, paragrafo 9 della CCD II, che, quando la domanda di credito è respinta, il finanziatore debba, non solo informare il consumatore del rifiuto, ma anche indirizzarlo a servizi di consulenza sul debito facilmente accessibili.

5. Il servizio di consulenza sul debito

Ai sensi dell'art. 36, primo paragrafo della CCD II, servizi di consulenza sul debito, indipendenti e a basso costo, *recte* per i quali siano dovute solo spese limitate⁷⁶, devono essere messi a disposizione dei consumatori che incontrano o potrebbero incontrare difficoltà nel rispettare i propri impegni finanziari. Le difficoltà finanziarie riguardano un'ampia gamma di situazioni, tra cui, il ritardo del rimborso del debito per oltre 90 giorni (*Considerando* n. 81).

Tali servizi consistono in attività di *assistenza* personalizzata di natura tecnica, giuridica e/o psicologica e possono includere consulenza legale, in materia di gestione del denaro e del debito come pure assistenza sociale e psicologica (art. 3 punto 22); e hanno lo scopo di aiutare i consumatori che incontrano difficoltà finanziarie e di guidarli nel rimborsare, per quanto possibile, i debiti in essere, mantenendo un tenore di vita

⁷³ Cfr. art. 6 Decreto MEF 117/2011 ai sensi del quale "Al fine di evitare comportamenti non prudenti e assicurare pratiche responsabili nella concessione del credito, i finanziatori assolvono all'obbligo di verificare il merito creditizio del consumatore, previsto dall'art. 124-bis del TUB, applicando le procedure, le metodologie e le tecniche relative alla valutazione e al monitoraggio del merito creditizio dei clienti previste ai fini della sana e prudente gestione dei soggetti vigilati".

⁷⁴ Ai sensi della sezione VI bis paragrafo 5.3 e della sezione VII paragrafo 4.3 del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e s.m.i., Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, le banche assolvono all'obbligo previsto dall'articolo 120-undecies e 124 bis T.u.b., comma 1, applicando le disposizioni relative alla valutazione del merito creditizio previste dalla Circolare della Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 (Istruzioni di vigilanza per le banche), Parte I, Titolo IV, Capitolo 3, Allegato A, paragrafo 2. Mentre i finanziatori disciplinati dal titolo V del T.U. vi assolvono applicando le disposizioni relative alla valutazione del merito creditizio previste dalla Circolare della Banca d'Italia n. 288 del 3 aprile 2015, Titolo III, Capitolo I, Sezione VII, paragrafo 2.

⁷⁵ Si legge nella Relazione illustrativa allo Schema di decreto Legislativo che "la formulazione in commento mira ad assicurare il coordinamento tra la disciplina della valutazione del merito di credito prevista dalla CCD2 e la normativa prudenziale, applicabile ai finanziatori, confermando che il processo di valutazione deve assicurare al contempo la corretta valutazione dei rischi secondo i canoni di sana e prudente gestione e la tutela del cliente".

⁷⁶ Si legge nel *Considerando* n. 81 che tali spese dovrebbero coprire solo i costi operativi e non imporre oneri non necessari.

decoroso e preservando la dignità.

Essi si ricollegano alle iniziative di educazione finanziaria in materia di indebitamento e di gestione del debito responsabile, che sono disciplinate nel precedente art. 34.

L'attività è variegata, e per tale motivo è ammessa la possibilità che possa essere prestata da più professionisti insieme, ma è comunque caratterizzata dalla finalità di prevenire e gestire la situazione di sovraindebitamento⁷⁷.

La consulenza sul debito si colloca nella fase contrattuale della relazione con i finanziatori, auspicabilmente prima dell'avvio delle procedure esecutive da parte del finanziatore e dell'avvio delle procedure di sovraindebitamento da parte del consumatore⁷⁸. Anche sotto tale profilo si differenzia dai servizi di consulenza "sul credito", previsti nella fase precontrattuale della relazione con il cliente.

Ulteriore elemento di differenziazione è costituito dal fatto che i servizi di consulenza sul debito devono essere forniti da operatori professionali diversi da finanziatori, intermediari del credito, fornitori di servizi di credito tramite *crowdfunding*, acquirenti di crediti o gestori di crediti.

Tuttavia, come già ricordato, ai sensi dell'art. 16, paragrafo 6, i prestatori pubblici o volontari di servizi di consulenza sul debito possono prestare anche i servizi di consulenza "sul credito", quando effettuano la loro attività nel contesto della gestione del debito esistente e non operano su base commerciale. Da ciò appare evidente che la finalità ultima di evitare l'insolvenza del consumatore, non è l'unico elemento che accomuna tutti i servizi di consulenza previsti dalla CCDII.

In ogni caso, gli indicati operatori professionali devono essere indipendenti dai soggetti coinvolti nell'erogazione e/o nella distribuzione del contratto di credito. Inoltre, essi devono necessariamente possedere conoscenze specialistiche per prestare la loro attività, non solo in ambito creditizio ma anche in ambito legale e psicologico.

La Direttiva, tuttavia, non entra nel merito di chi dovrebbero essere tali professioni-

⁷⁷ Con riferimento alle procedure di composizione della crisi, dottrina e giurisprudenza distinguono "sovraindebitamento passivo" che deriva da fattori esterni alla sfera del consumatore e imprevedibili (quali malattia, perdita del posto di lavoro, separazioni e divorzi) e "sovraindebitamento attivo" in cui lo stato di crisi economica consegue a fatti o atti dello stesso consumatore (propensione ad indebitarsi al fine di soddisfare bisogni smisurati rispetto alle proprie capacità patrimoniali).

⁷⁸ È stato evidenziato come il *debt advice* si colloca in posizione intermedia tra le misure preventive di educazione finanziaria e di valutazione del merito creditizio e le misure riabilitative (*debt settlement*) (B. RAGANELLI, *Crisi, sostenibilità sociale e debt advice* in *Rivista di Diritto bancario* 2025, 3, p. 376). Non di meno il *debt advice* può consistere anche nel fornire assistenza nella preparazione delle procedure di *debt settlement* (ANTENUCCI - G. CALDARELLI, *Il debt advice ... Cit.*, 2022, p. 6). Per F. TRAPANI, *La nuova direttiva ... Cit.*, 2024, p. 782 la consulenza sul debito è un presidio *ex post* rispetto alla conclusione del contratto per la prevenzione della situazione di crisi o, se questa è già in atto, per la sua gestione.

sti né degli specifici requisiti che gli stessi dovranno possedere, consapevole delle variegate soluzioni di consulenza sul debito già adottate nei diversi Paesi membri, in assenza di un quadro normativo armonizzato⁷⁹. Conseguentemente sul punto è lasciata alla discrezionalità degli Stati membri individuare le figure professionali ritenute più opportune.

I finanziatori conservano, tuttavia, un ruolo attivo con riferimento ai servizi di consulenza sul debito, dovendo dotarsi di procedure e politiche per l'individuazione tempestiva dei soggetti in difficoltà finanziaria (art. 36, paragrafo 2) e dovendo indirizzare gli stessi verso servizi di consulenza sul debito facilmente accessibili (art. 36, paragrafo 3)⁸⁰.

Le indicate procedure e politiche si aggiungono a quelle previste per la valutazione del merito creditizio, di cui costituiscono una sorta di *continuum* (art. 18, paragrafo 4). Infatti, le procedure per la valutazione del merito creditizio ineriscono alla fase precontrattuale di accesso al credito o di aumento del relativo importo; mentre le procedure per l'individuazione dei consumatori in difficoltà sono riferite alla fase contrattuale di relazione con il cliente e devono prevedere meccanismi di controllo che consentano un'individuazione "tempestiva" dei consumatori in difficoltà.

Tali procedure sono finalizzate a informare e avvertire i consumatori della situazione di difficoltà rilevata e a indirizzarli verso servizi di consulenza sul debito, in modo da evitarne l'aggravamento. Il tutto preferibilmente prima dell'avvio delle azioni esecutive (*Considerando* n. 81), nell'ambito di una gestione proattiva del rischio di credito, che preveda anche misure di tolleranza per i debitori morosi⁸¹ (art. 35 e *Considerando* n. 79)⁸².

Inoltre, i finanziatori, sia all'esito di una valutazione negativa del merito creditizio, sia all'esito della rilevazione di una situazione di difficoltà del debitore, sono tenuti ad indirizzare il consumatore verso i servizi di consulenza sul debito.

⁷⁹ Per una ricognizione di tali iniziative si rinvia a ANTENUCCI - G. CALDARELLI, *Op. cit.*, 2022.

⁸⁰ Un simile obbligo di indirizzo è previsto anche per il caso di sconfinamento regolare del consumatore, in aggiunta ai servizi di consulenza del creditore stesso (art. 25, paragrafo 2).

⁸¹ Le misure di tolleranza possono comprendere la modifica delle condizioni del contratto di credito iniziale e il rifinanziamento totale o parziale di un contratto di credito. La modifica delle condizioni contrattuali a sua volta può comprendere l'estensione della durata del contratto di credito, il cambiamento del tipo di contratto di credito, il differimento integrale o parziale del rimborso delle rate per un determinato periodo, la riduzione del tasso debitore, l'offerta di una sospensione dei pagamenti, rimborsi parziali, la conversione di valuta, la remissione parziale e il consolidamento del debito (art. 35 paragrafo 1 e *Considerando* n. 80). Specifica in particolare modo il *Considerando* n. 79 che "nel decidere se sia opportuno applicare misure di tolleranza il creditore dovrebbe tenere conto, fra gli altri elementi, della situazione individuale del consumatore, quali i suoi interessi e diritti, la sua capacità di rimborsare il credito e il suo ragionevole fabbisogno di spese di sostentamento, e dovrebbe limitare i costi incombenti al consumatore in caso di inadempimento".

⁸² Ciò in linea di continuità con i già citati Orientamenti EBA sulla concessione e il monitoraggio dei prestiti che, nell'ambito delle attività che i creditori devono porre in essere per assicurare la gestione per tempo delle morosità e delle esposizioni deteriorate, prevedono anche l'interazione con i servizi indipendenti di consulenza sul debito.

Non può dunque non concordarsi con quanti hanno rilevato che la disciplina *de quo* sia ispirata alla massima valorizzazione del principio del prestito responsabile, quale elemento guida dell'azione dei finanziatori durante tutto l'arco di gestione del rapporto con il consumatore⁸³.

Con formulazione di non semplice lettura, il legislatore nazionale ha recepito l'art. 36 CCDII, modificando l'art. 125 *decies* primo comma e introducendo il nuovo articolo 125 *terdecies*: tale ultimo articolo prevede che i consumatori in difficoltà nel rispettare gli impegni finanziari assunti possono accedere ai servizi di consulenza sul debito, erogati dalle fondazioni e associazioni riconosciute per la prevenzione del fenomeno dell'usura (iscritte nell'elenco tenuto dal Ministero dell'economia e delle finanze). A tali servizi i consumatori in difficoltà devono altresì essere indirizzati dai finanziatori.

È opportuno rilevare che, per effetto del richiamo alle disposizioni del capo I bis, l'art. 125 *terdecies* si applica anche ai consumatori che hanno sottoscritto contratti di credito immobiliare. Peraltro, per tali contratti l'art. 120 - *quinqüesdecies* TUB già prevede che il finanziatore adotta procedure per gestire i rapporti con i consumatori in difficoltà nei pagamenti⁸⁴, rinviando alle disposizioni della Banca d'Italia dettagliarne il contenuto.

L'art. 120 - *quinqüesdecies* TUB è stato adottato in attuazione dell'art. 28 MCD, che tuttavia nulla specificava in merito a simili procedure. L'articolo 28 della MCD sulla morosità e sui pignoramenti ha l'obiettivo di incoraggiare i creditori ad affrontare il rischio di credito emergente in una fase precoce e a compiere ragionevoli sforzi per risolvere la situazione prima di dare avvio a procedure di pignoramento⁸⁵. Il legislatore nazionale, in sede di recepimento, ha declinato le misure di tolleranza previste nel primo paragrafo dell'indicato articolo onerando i finanziatori di dotarsi di meccanismi in grado di gestire il rapporto con i soggetti in difficoltà nel rispettare le proprie scadenze.

La formulazione dell'art. 120 *quinqüesdecies* è pressoché speculare a quella dell'art. 125 *decies* primo comma. Se dunque l'obiettivo del legislatore nazionale è quello di estendere la disciplina dei servizi di consulenza sul debito a tutto il credito ai consumatori,

83 Cfr. F. TRAPANI, *La nuova direttiva ... Cit.*, 2024, p. 788, il quale evidenzia come il risultato finale sia l'ampliamento della responsabilità della banca nei confronti del cliente e si sofferma anche sulle conseguenze dell'inosservanza delle nuove prescrizioni.

84 In tal senso si veda il Considerando n. 27 chiarisce che *"Considerate le conseguenze significative di un pignoramento per creditori, consumatori e, potenzialmente, per la stabilità finanziaria, è opportuno che i creditori siano incoraggiati ad affrontare in maniera proattiva il rischio di credito emergente in una fase precoce e che si disponga delle misure necessarie affinché i creditori esercitino un ragionevole grado di tolleranza e compiano ragionevoli sforzi per risolvere la situazione con altri strumenti, prima di dare avvio a procedure di pignoramento"*.

85 Le relative disposizioni sono contenute nel paragrafo 8 della sezione VI bis del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e s.m.i. (Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti) che a loro volta danno attuazione agli Orientamenti EBA in materia di morosità e pignoramenti (EBA, Orientamenti su morosità e pignoramenti del 19 agosto 2015 e s.m.i.).

è agevole presumere che l'Autorità di Vigilanza, chiamata a dettagliare il contenuto di simili procedure, provvederà in maniera speculare a quella del credito immobiliare ai consumatori⁸⁶.

Le disposizioni secondarie già adottate per il credito immobiliare ai consumatori prevedono, tra l'altro, che il finanziatore adotti procedure interne idonee ad assicurare che: a) i consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento siano tempestivamente individuati; b) il finanziatore collabori con il consumatore per individuare i motivi delle difficoltà e le più adeguate misure da adottare per il rimborso del credito; c) sia fornita adeguata assistenza ai consumatori in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento, con particolare riguardo ai casi di stato di bisogno o di debolezza.

Anche in questo caso l'assistenza si declina in una serie di obblighi informativi del finanziatore nei confronti del consumatore⁸⁷.

La disciplina di trasparenza, prevede inoltre che, in caso di ritardato pagamento (totale o parziale) di una rata per oltre 30 giorni e, comunque, con congruo anticipo rispetto all'avvio di procedure di recupero giudiziale del credito, il finanziatore debba informare – con apposita e tempestiva comunicazione scritta – il consumatore circa: a) le conseguenze degli omessi pagamenti; b) le misure di sostegno eventualmente disponibili (ad esempio, le misure pubbliche o quelle messe a punto in sede di autoregolamentazione).

Potrebbe, dunque, già con tale comunicazione essere adempiuto l'obbligo di indirizzare i consumatori verso i servizi di consulenza sul debito. Fermo restando che la CCDII cita espressamente, quale situazione di difficoltà, il ritardo del rimborso del debito per oltre 90 giorni e auspica che il finanziatore indirizzi il consumatore ai servizi di consulenza sul debito prima dell'inizio delle azioni esecutive e non già di quelle di recupero del credito (intese come comprensive delle azioni necessarie all'ottenimento del titolo preliminare alle azioni esecutive).

L'articolo 125 *terdecies*, terzo comma stabilisce che i servizi di consulenza sul debito siano forniti gratuitamente al consumatore, salvo l'eventuale pagamento di una commissione coerente con le finalità del servizio, in ogni caso limitata ai costi operativi effettivamente sostenuti. I parametri di tale commissione devono essere pubblicati sul

⁸⁶ In merito a tali procedure si rinvia a L. MODICA, *Commento all'art. 120 quinquiesdecies, T.u.b. in C. COSTA – A MIRONE (a cura di) Commento al Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, 2024, p. 1964; S. RIZZO, *Commento all'art. 120 quinquiesdecies*, in S. BONFATTI, G. FALCONE (a cura di), *Commentario al Testo unico Bancario*, 2021, p. 853 - ss.; R. GRASSO, *Commento ... Cit.*, in CAPRIGLIONE (diretto da), *Commentario al testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, 2018, p. 2017 - ss.;

⁸⁷ A tali fini, il finanziatore richiama l'attenzione del consumatore sull'importanza della cooperazione per trovare una soluzione alla situazione di difficoltà e fornisce almeno le seguenti informazioni: i. il numero e l'importo complessivo dei pagamenti omessi o parziali; ii. gli oneri dovuti per i pagamenti omessi o parziali.

sito internet delle citate associazioni e fondazioni.

L'esclusione di un "compenso" in senso stretto per i servizi di consulenza sul debito da un lato appare coerente con la situazione di difficoltà del consumatore, dall'altro spiega l'individuazione delle fondazioni e associazioni riconosciute per la prevenzione del fenomeno dell'usura quali soggetti deputati ad erogare il servizio⁸⁸. Non di meno, non può non rilevarsi la vaghezza dell'espressione riferita ai "costi operativi effettivamente sostenuti" in relazione all'ampia gamma di attività (psicologiche, legali etc.) che possono comporre il servizio. Sarebbe stato forse preferibile predeterminare i parametri di tali commissioni e prevedere, oltre alla pubblicazione sul sito internet delle associazioni e fondazioni, anche un obbligo di documentarne l'effettiva applicazione.

Ciò anche in relazione all'ipotesi che i servizi di consulenza sul debito possano essere prestati da soggetti diversi, quali: a) enti del terzo settore iscritti nel registro unico nazionale dal codice del terzo settore; b) operatori in servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio per il microcredito iscritti nel relativo elenco; c) associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco previsto dall'articolo 137 del Codice del consumo; d) organismi di composizione della crisi da sovraindebitamento.

Viene delegato a un decreto Ministeriale definire modalità, termini e condizioni per l'erogazione dei servizi di consulenza sul debito, in aggiunta ai servizi che tipicamente sono propri degli indicati enti e organismi⁸⁹. Tale disciplina dovrà auspicabilmente entrare nel merito non solo delle modalità di erogazione del servizio ma anche degli *standard* professionali minimi richiesti, dei presidi informativi, di trasparenza, e di separazione dalle altre attività esercitate nonché dovrà individuare autorità e meccanismi di controllo sul rispetto degli stessi.

6. Brevi considerazioni conclusive

Dall'analisi delle disposizioni precedentemente richiamate, pur con i limiti derivanti dalla mancanza delle disposizioni di attuazione, appare evidente come ai finanziatori venga imposto dalla CCDII di conoscere in maniera più approfondita i consumatori, loro potenziali clienti. Ciò non solo ai fini di una corretta valutazione del merito creditizio nell'interesse del consumatore, ma anche per prestare le attività di assistenza e di consulenza.

Infatti, con riferimento all'assistenza, il concetto di spiegazioni adeguate è strettamen-

⁸⁸ Fondazioni e associazioni riconosciute per la prevenzione del fenomeno dell'usura, come indicato nel regolamento di attuazione dell'articolo 15 della legge 7 Marzo 1996 n. 108, sono finanziate attraverso il contributo del Fondo per la prevenzione del fenomeno dell'usura, istituito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

⁸⁹ Con riferimento agli OCC è stato evidenziato come l'inclusione di tali soggetti si ponga in linea di continuità con l'impianto normativo esistente e con il ruolo che questi hanno nella composizione delle crisi personali e al tempo stesso proponga una prospettiva di sviluppo per gli stessi, assegnando una funzione sociale più ampia, che include attività di prevenzione, orientamento e assistenza pre-crisi (B. RAGANELLI, *Crisi Cit.* 2025, p. 394).

te connesso alla conoscenza ed esperienza del consumatore in relazione allo specifico contratto proposto e alle relative clausole contrattuali. Mentre nei servizi di consulenza "sul credito", le informazioni assunte per personalizzare la raccomandazione non possono prescindere dallo specifico profilo del cliente e dalle informazioni circa i suoi bisogni, obiettivi, preferenze e la sua situazione economico e finanziaria.

Il fatto che le informazioni di cui necessita il finanziatore per rispettare i canoni di adeguatezza nell'attività di assistenza al consumatore e nel servizio di consulenza "sul credito" siano solo in parte coincidenti tra di loro e con le informazioni richieste ai fini della valutazione del merito creditizio, impone al finanziatore di integrare queste ultime, ove possibile, o di prevedere specifici momenti conoscitivi del potenziale cliente in fase precontrattuale. Infatti, per loro natura tali informazioni non potranno che essere principalmente fornite dal consumatore (salva la possibilità che alcune di esse siano in parte già conosciute dal finanziatore, ad esempio perché riferite alla storia creditizia di un cliente *repeater*).

Peralto, la regola di conoscenza dei propri clienti / consumatori non esaurisce la propria valenza nel solo momento precontrattuale della relazione, essendo la stessa presente, seppur mutata, anche in sede di esecuzione del rapporto, in particolare allorché viene richiesto ai finanziatori di individuare precocemente le situazioni di difficoltà dei consumatori e valutare le eventuali misure di tolleranza o i servizi di consulenza sul debito da proporre a questi ultimi.

Nel contesto sopra descritto, emerge la mancanza di un dovere esplicito di cooperazione informativa in capo ai consumatori, limitandosi la CCDII a prevedere nel *Considerando* n. 55 che i consumatori dovrebbero fornire le informazioni atte a facilitare la valutazione del merito creditizio.

È vero che nella CCDII, proprio con riferimento alla valutazione del merito creditizio, l'accento è posto sulle informazioni acquisite da fonti esterne e diverse dai consumatori, la cui importanza è enfatizzata tanto nella fase di acquisizione quanto nella fase di verifica, e che quest'ultima circostanza, isolatamente presa, potrebbe legittimare la mancata previsione di un dovere espresso di collaborazione del consumatore.

È parimenti vero che nella CCDII, sempre a proposito della valutazione del merito creditizio, è confermata la previsione a mente della quale una valutazione non corretta effettuata a causa dell'omissione intenzionale di informazioni da parte del consumatore oppure della fornitura di informazioni false, fa venire meno la tutela per il consumatore stesso rappresentata dal divieto per il finanziatore di modificare le condizioni contrattuali o di risolvere il contratto.

D'altro canto, l'accentuazione degli obblighi del finanziatore che presuppongono una conoscenza effettiva di bisogni, obiettivi, preferenze e conoscenze del consumatore non può prescindere da un ruolo attivo e collaborativo del consumatore nella fornitura di informazioni il più possibile complete e veritiere. E la mancanza di un dovere esplicito di cooperazione informativa in capo al consumatore lascia aperto il tema sulle conse-

guenze del diniego del consumatore di fornirle, ad esempio ai fini dei connessi profili di responsabilità del finanziatore per il non corretto adempimento dell'obbligo di assistenza.

Il tema è più sfumato con riferimento al servizio di consulenza "sul credito", con riferimento al quale un'eventuale reticenza del consumatore avrebbe poco senso e comunque, laddove conducesse all'impossibilità di formulare una raccomandazione comporterebbe per il finanziatore (l'intermediario del credito o il consulente) un dovere di astensione dal prestare il servizio o la formulazione di una raccomandazione negativa.

Da un diverso punto di vista, è stato evidenziato come la CCDII, per mezzo della valutazione del merito creditizio effettuata nell'interesse del consumatore ha portato a compimento il principio del prestito responsabile. Mentre con le attività di assistenza e il servizio di consulenza ha rafforzato i doveri di protezione del finanziatore nei confronti del consumatore, segnando il passaggio da un sistema di tutele basato principalmente sulla trasparenza e sui presidi informativi ad uno centrato sui vari e articolati obblighi di comportamento di finanziatori e intermediari del credito.

Nel seguire tale strada il legislatore europeo è partito dalle soluzioni normative adottate nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori, ora mutuandole (per l'assistenza e la consulenza "sul credito") ora per così dire potenziandole (per la valutazione del merito creditizio e la consulenza sul debito").

Il legislatore nazionale si è adeguato a tale impostazione, optando nella disciplina primaria per formulazioni normative sostanzialmente, ove non del tutto, coincidenti degli istituti qui di interesse in entrambi i capi del T.u.b. dedicati al credito (immobiliare e non) ai consumatori, ed estendendo la disciplina dei servizi di consulenza sul debito anche con riferimento ai contratti di credito immobiliare ai consumatori.

Arrivati a questo punto, si ritiene che, in una prospettiva *de jure condendo*, il legislatore europeo dovrebbe considerare in un prossimo futuro di ricondurre ad unità la disciplina in materia di credito ai consumatori, immobiliare o meno, preservando singole disposizioni specifiche riferite all'una o all'altra fattispecie.

Ciò comporterebbe vantaggi certi in un'ottica di semplificazione della disciplina e di razionalizzazione degli obblighi di finanziatori e intermediari del credito, senza detrimento della finalità di tutela del consumatore e degli strumenti utilizzati per perseguirla.