

Arriva il recesso online per i contratti finanziari firmati a distanza

Codice del consumo

Decreto di recepimento della direttiva 2023/267

Angelo Busani

Un momento di notevole rilevanza nel processo di aggiornamento della disciplina dei contratti aventi a oggetto servizi finanziari conclusi a distanza: è quanto consegue allo schema di Dlgs di recepimento della direttiva (UE) 2023/2673 atteso oggi in Cdm, con il quale non solo viene adeguata la legislazione interna a una direttiva europea di recente adozione, ma viene anche ricomposto in

modo sistematico un quadro normativo che si era progressivamente stratificato sotto la spinta della digitalizzazione dei servizi finanziari.

La novità principale consiste nell'introduzione, all'interno del Codice del consumo, della sezione II-bis dedicata alla «commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori», che diviene il fulcro di una disciplina organica e coerente, destinata a incidere sulle prassi operative degli intermediari e sulle modalità con cui i consumatori accedono ai prodotti finanziari. Gli aspetti principali sono essenzialmente tre:

- l'obbligo rafforzato di fornire informazioni precontrattuali chiare, esaustive e strutturate anche secondo criteri di "stratificazione", così da assicurare che il consumatore abbia immediata percezione degli elementi essenziali del servizio offerto;

- l'introduzione della funzione di recesso online: un meccanismo semplificato e immediatamente accessibile che consente al consumatore di esercitare il diritto di recesso tramite un'apposita interfaccia («recedere dal contratto qui»), con conferma guidata e obbligo per il professionista di rilasciare una ricevuta su supporto durevole;

- l'attenzione alle tecniche di progettazione digitale: viene infatti sanzionato il divieto di *dark patterns* e cioè di adottare interfacce che, attraverso artifici grafici o percorsi fuorvianti, inducano il consumatore in errore o ne condizionino le scelte, richiedendo al professionista procedure interne idonee a prevenire tali pratiche.

Completano il quadro un articolato sistema sanzionatorio nonché il rafforzamento del ruolo delle autorità di vigilanza di settore. Nel complesso, l'obiettivo della riforma non è solo quello di favorire una maggiore armonizzazione dell'operatività digitale a livello europeo, ma anche di conciliare innovazione e garanzie, preservando la tradizionale centralità della corretta informazione e della libertà negoziale del consumatore che costituisce una caratteristica basilare del nostro sistema giuridico. La ragione dell'intervento legislativo si coglie infatti nel duplice obiettivo perseguito dal legislatore europeo: da un lato, rafforzare la tutela del consumatore in un contesto in cui le modalità di accesso ai prodotti finanziari si svolgono sempre più attraverso interfacce digitali; dall'altro, superare la precedente direttiva 2002/65/CE, divenuta in parte obsoleta rispetto agli sviluppi tecnologici e alla più recente regolazione settoriale. L'idea di fondo è assicurare un quadro uniforme che sappia coniugare la flessibilità degli strumenti digitali con la necessità di preservare la consapevolezza decisionale del consumatore, evitando che tecniche di presentazione, velocità delle transazioni o complessità dei prodotti possano tradursi in assimetrie informative.