



Commissione europea – Comunicato stampa

Consumatori: L'UE mette sotto osservazione i siti Web di credito al consumo - un mercato dalle prestazioni inadeguate verso i consumatori

Bruxelles, 10 gennaio 2012 - Siete mai stati lì lì per firmare un contratto per un prestito personale, per una carta di credito o per un'altra forma di credito al consumo, scoprendo improvvisamente che erano tutti più cari di quanto in un primo tempo vi aspettavate che fossero? Con un'indagine su scala UE dei siti web che offrono credito al consumo è stato verificato se i consumatori prima di firmare un contratto di credito al consumo avessero ricevuto le informazioni cui hanno diritto in virtù delle norme UE a tutela dei consumatori¹. Le competenti autorità nazionali hanno verificato più di 500 siti web in 27 Stati membri nonché in Norvegia e in Islanda segnalando 393 siti (70%) che richiedevano ulteriori indagini soprattutto in relazione alle seguenti problematiche: la pubblicità, priva delle informazioni standard prescritte; le offerte, prive di informazioni essenziali per prendere una decisione; i costi, presentati in modo fuorviante. Le autorità nazionali chiederanno ora conto alle istituzioni finanziarie e agli intermediari del credito delle presunte irregolarità, imponendo loro di chiarire o di adottare eventuali correttivi. Con questa operazione a tappeto si è guardato soprattutto al modo in cui le imprese applicano la direttiva sul credito al consumo (di recente recepita dagli Stati membri), che ha l'obiettivo di agevolare la comprensione e la comparazione delle varie offerte di credito.

John Dalli, commissario UE per i consumatori, ha affermato che “quando si vuole un credito, può talora capitare che alla fine esso costi più quanto inizialmente preventivato, per imprecisione o mancanza di informazioni importanti. Il credito al consumo non è sempre di facile comprensione: per questo esiste una legislazione europea che aiuta i consumatori a prendere delle decisioni fondate. Occorre quindi che le imprese offrano ai consumatori le informazioni necessarie in modo corretto. La Commissione ha il dovere di collaborare con le competenti autorità nazionali per raggiungere questo obiettivo”.

Un'“indagine a tappeto” (sweep) è un'operazione finalizzata ad attuare la legislazione della UE. Guidata dalla UE, essa viene svolta dalle autorità nazionali effettuando controlli simultanei coordinati per individuare, in un settore particolare, violazioni della legislazione a tutela dei consumatori. Le autorità nazionali competenti chiedono ragione agli operatori sulle presunte irregolarità, invitandoli ad adottare eventuali correttivi. L'indagine a tappeto sul credito al consumo si è tenuta nel settembre 2011.

Sei paesi hanno condotto un'indagine più approfondita (sweep-plus) su 57 siti per verificare il rispetto delle norme a tutela dei consumatori, come gli accordi di pagamento, le procedure di reclamo, modalità e condizioni di erogazione.

I consumatori usano quotidianamente questo mercato sotto osservazione. Nel 2010, gli istituti finanziari nella zona euro avevano più di 600 miliardi di euro di credito in essere al consumo².

Risultati

Del 562 siti web inizialmente controllati, solo il 30% ha superato la prova sweep di verifica della conformità alle norme comunitarie sui consumatori e il restante 70% (393) sarà sottoposto a ulteriori accertamenti. I principali problemi riscontrati sono:

- carenza d'informazioni nella pubblicità del credito al consumo: in 258 siti (46% di quelli controllati) la pubblicità non contiene tutte le informazioni richieste dalla direttiva sul credito al consumo, come (i) tasso annuo effettivo globale (TAEG), essenziale per comparare le offerte; (ii) se l'onere per servizi accessori obbligatori (p.es., assicurazioni) è compreso nel costo totale o (iii) durata del contratto di credito;
- omissione di informazioni fondamentali sull'offerta: 244 (43%) siti Web non davano informazioni chiare su tutti i vari elementi del costo totale, come (i) tipo del tasso d'interesse (fisso, variabile, entrambi), (ii) durata (eventuale) del contratto di credito e (iii) alcuni costi connessi al credito (p.es., commissione di accordo);
- presentazione fuorviante dei costi per cui questi sono esposti in modo falso o ingannevole per i consumatori. Esempio: (i) modalità di calcolo del prezzo o (ii) il consumatore non è informato che oltre ai costi del credito al consumo in sé esiste l'obbligo di un'assicurazione aggiuntiva. In 116 (20%) siti Web sono emersi problemi di questo tipo.

L'indagine "Sweep plus"

6 paesi (Italia, Estonia, Lettonia, Lituania, Slovacchia, Svezia) hanno condotto uno studio più approfondito su 57 siti controllati: la cosiddetta operazione "Sweep plus". I principali problemi rilevati erano connessi all'informazione precontrattuale e ai termini dei contratti.

Quali saranno i prossimi sviluppi?

Ora avrà inizio la fase correttiva: Nei prossimi mesi e settimane le autorità nazionali contatteranno gli operatori e chiederanno loro di fornire chiarimenti o di correggere i loro siti. A seconda della legislazione nazionale applicabile, non ottemperare alle suddette indicazioni può comportare sanzioni dalla multa fino alla chiusura del sito Web. Le autorità nazionali competenti sono invitate a riferire alla Commissione europea entro l'autunno 2012. La Commissione pubblicherà una relazione con i risultati.

Per ulteriori informazioni:

Sito Web delle indagini "sweep":

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps_en.htm

[MEMO/12/02](#)

Allegato

Tabella 1. Numero di siti Web controllati durante l'indagine a tappeto (comprese le "sweep-plus") e numero di siti Web che devono essere sottoposti a ulteriori indagini - per paese

Paese	Numero di siti Web ispezionati da effettuare via CPC*	Numero di siti web risultati irregolari	Numero di controlli da effettuare a livello nazionale
Austria	10	6	6
Belgio	93	89	89
Bulgaria	6	0	0
Cipro	10	10	10
Repubblica ceca	10	9	9
Danimarca	11	9	9
Estonia	15	12	12
Finlandia	5	4	4
Francia	50	11	11
Germania	26	20	5
Grecia	1	0	0
Ungheria	16	11	11
Islanda	10	0	0
Irlanda	2	0	0
Italia	15	12	12
Lettonia	9	7	7

Lituania	5	3		5
Lussemburgo	20	12	7	5
Malta	5	5		5
Paesi Bassi	45	36		36
Norvegia	27	18		18
Polonia	10	5	5	
Portogallo	40	14		14
Romania	20	11		11
Slovacchia	10	10		10
Slovenia	0	0		
Spagna	29	29	1	28
Svezia	15	12		12
Regno Unito	47	38		38
	29	562	393	13
				380

* CPC = Consumer Protection Co-operation Network - Rete di cooperazione per la tutela dei consumatori, una rete di autorità nazionali competenti nei 27 Stati membri (più Norvegia e Islanda), istituita dal regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori (regolamento (CE) n. 2006/2004) per affrontare questioni transfrontaliere.

*in alcuni siti sono state denunciate infrazioni multiple

In Slovacchia, su 10 siti controllati 5 sono stati segnalati nell'ambito dell'indagine a tappeto (sweep) e 10 nell'ambito dell'indagine "sweep-plus".

Persone da contattare:

[Frédéric Vincent](#) (+32 2 298 71 66)

[Aikaterini Apostola](#) (+32 2 298 76 24)

1 :

Direttiva sul credito al consumo, direttiva sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari, direttiva sulle pratiche commerciali sleali, direttiva sul commercio elettronico, direttiva sulle clausole abusive nei contratti.

2 :

BCE, Statistiche della zona Euro, www.ecb.int/stats/money/aggregates/bsheets/html/index.en.html