

SPECIAL ISSUE

MIGRANTI LEGGI CONTRATTI VERSO LA CHIAREZZA

Editor: Annarita Miglietta

Francesco Giacomo Viterbo

Chiarezza e comprensibilità del linguaggio nei contratti bancari

Abstract

Consumers' equal access to credit and payment services is hindered by the cryptic and sometimes misleading language of the contractual and pre-contractual forms unilaterally prepared by intermediaries, even if based on the provisions of banking contract regulations and the provisions of the supervisory authorities. The problem is accentuated for those consumers who find themselves in a particularly 'weak' personal condition, such as migrants and, more generally, foreigners established in Italy, for whom the protection instruments provided for the 'average consumer' may be ineffective. Therefore, we intend to focus attention on the central role of intermediation aimed at facilitating the understanding of pre-contractual information and negotiation offers in the credit sector; on the further tool of customizing the contract and negotiation activity, as an approach recently re-evaluated by European legislation; and, finally, the importance of financial education as a means of preventive protection aimed at making savers aware of the pitfalls of contracts, especially in terms of their economic consequences.

Keywords: Contracts, banks, consumer, forms, language risk, clarity, comprehensibility, intermediation, customization

Abstract

L'accesso equo al credito e ai servizi di pagamento da parte dei consumatori trova ostacolo nel linguaggio criptico e, talvolta, fuorviante della modulistica contrattuale e precontrattuale unilateralmente predisposta dagli intermediari, sia pure sulla base di quanto previsto dalla disciplina dei contratti bancari e dalle disposizioni delle Autorità di vigilanza. Il problema si accentua per quei consumatori che si trovano in una condizione personale di particolare 'debolezza', come i migranti e, più in generale, gli stranieri stabiliti in Italia, per i quali gli strumenti di tutela previsti per il 'consumatore medio' possono risultare inefficaci. Pertanto, si intende focalizzare

l'attenzione sulla centralità del ruolo dell'intermediazione finalizzata ad agevolare la comprensione delle informazioni precontrattuali e delle offerte negoziali nel settore del credito; sull'ulteriore strumento della personalizzazione del contratto e dell'attività negoziale, quale approccio recentemente rivalutato dalla legislazione europea; ed, infine, sull'importanza dell'educazione finanziaria quale mezzo di tutela preventiva volto a sensibilizzare i risparmiatori rispetto alle insidie dei contratti, soprattutto sul piano delle loro conseguenze economiche.

Keywords: Contratti, banche, consumatore, modulistica, rischio linguistico, chiarezza, comprensibilità, intermediazione, personalizzazione

Sommario: 1. Premessa - 2. Complessità dei testi contrattuali del mercato del credito e c.d. rischio linguistico - 3. Standardizzazione contrattuale, tutela del consumatore e crisi della nozione di 'consumatore medio' - 4. Trasparenza e obblighi di informazione nella contrattazione bancaria. Le "Disposizioni sulla trasparenza" della Banca d'Italia - 5. Regole e principi per la predisposizione dei testi contrattuali e informativi. I canoni di chiarezza e comprensibilità delle clausole ex art. 35 c. cons. - 5.1 Annunci pubblicitari con esempi rappresentativi - 5.2 Le "Guide" della Banca d'Italia - 5.3 Criteri di redazione dei documenti informativi - 6. I chiarimenti forniti dalla Corte di giustizia UE - 7. Dalla *comprensibilità* alla *comprensione effettiva* del contratto mediante i chiarimenti personalizzati e adeguati forniti dall'intermediario - 8. Le misure di inclusione finanziaria della Banca d'Italia.

1. Premessa

I dati forniti a dicembre 2022 dalla Banca Mondiale mostrano che, in relazione al c.d. 'indice di bancarizzazione', cioè la percentuale di titolari di un conto corrente presso un'istituzione finanziaria, esiste in Italia un gap significativo tra la popolazione adulta italiana (97 %) e la popolazione adulta immigrata (83 %). Se ne deduce che una percentuale di stranieri regolarmente soggiornanti pari al 17%, destinata a incrementarsi tra le donne che risultano in percentuale meno bancarizzate degli uomini, non ha accesso a uno strumento finanziario di base come il conto corrente.

I migranti appaiono connotati da una spiccata situazione di vulnerabilità, per la particolare esposizione al rischio di esclusione finanziaria. L'impossibilità o la difficoltà di accedere ai servizi finanziari basilari - come conti correnti e di deposito, servizi di pagamento, prestiti, servizi assicurativi - impedisce o comunque ostacola fortemente il processo di integrazione di queste famiglie nella nostra società¹.

Le cause sono molteplici: il c.d. rischio linguistico; il grado ridotto di alfabetizzazione finanziaria; la scarsa disponibilità di reddito; la limitata consistenza patrimoniale; la precarietà della condizione lavorativa; l'assenza di informazioni adeguate sulla situazione personale e finanziaria; la problematica valutazione della capacità di rimborso dei crediti.

Il presente contributo focalizzerà l'attenzione sulle prime due cause.

¹ Cfr. Carapezza Figlia (2024: 895 ss.); Mattarella (2021: 1 ss.).

2. Complessità dei testi contrattuali del mercato del credito e c.d. rischio linguistico

Il c.d. rischio linguistico è il “rischio di dover sopportare le conseguenze negative derivanti dalla mancata o errata comprensione della dichiarazione contrattuale a causa della lingua in cui è espressa”².

Si tratta di un rischio che, se inteso in senso più ampio, non riguarda soltanto i migranti, ma ha una portata di carattere generale per la complessità del lessico che caratterizza la contrattazione bancaria.

Nel mercato del credito, i testi contrattuali presentano un elevato livello di complessità per diversi motivi.

In primo luogo, il lessico dei contratti è proprio di un linguaggio tecnico, di per sé criptico per i non addetti al settore, in quanto afferente a quella branca specifica del diritto che è il ‘diritto privato’, nel quale è ricompreso il diritto delle obbligazioni e dei contratti: termini come “contratto”, “recesso”, “risoluzione”, “mora”, “ripetizione”, “indebitato” richiedono una competenza tecnica³.

Occorre, altresì, tener conto che il lessico dei contratti del mercato del credito è relativo ad un settore ancora più specifico del diritto dei contratti, il che significa che ci troviamo di fronte ad un linguaggio che può essere criptico anche per i giuristi che non sono specializzati in questo settore specifico, nel quale concorrono elementi del diritto dei contratti ed elementi del diritto bancario e delle scienze bancarie e finanziarie: termini come “interessi corrispettivi”, “interessi moratori”, “sconfinamento”, acronimi come TAN, TAEG, ecc. richiedono più competenze specialistiche pluridisciplinari.

Inoltre, i contratti bancari mutuano il proprio linguaggio dal lessico legislativo e il linguaggio dei testi normativi è in costante evoluzione in quanto, da un lato, è soggetto ad un processo di armonizzazione a livello europeo, per merito della tecnica legislativa dell’Unione che in apertura della quasi totalità dei propri atti giuridici pone delle definizioni comuni⁴: l’armonizzazione del diritto contrattuale europeo favorisce l’armonizzazione del linguaggio adoperato nei contratti del medesimo settore e questo dovrebbe rappresentare un vantaggio per i cittadini europei che si spostano da un paese membro all’altro, non invece per gli stranieri extracomunitari⁵. Dall’altro, il discorso dei testi normativi è sempre suscettibile di interpretazione⁶: la chiarezza del testo è sempre un *posterius*, non un *prius*, dell’interpretazione⁷.

² Così, Memmo (2012: 163); Carapezza Figlia (2024: 906); Mattarella (2021: 19 s.).

³ Sui termini tecnici del discorso giuridico, cfr. D’Angelo (2016: 306 ss.). Inoltre, non si può non rimarcare la scarsa attenzione – a livello di formazione, di studio e di ricerca – verso le tecniche di redazione degli atti giuridici e, nello specifico, dei contratti. Nei programmi dei corsi di studio accademici di ambito giuridico non è prevista l’obbligatorietà di un insegnamento su questi aspetti (di solito, sono previsti insegnamenti a scelta, facoltativi), così come raramente si organizzano convegni o si dedicano manuali o volumi di trattati al tema delle tecniche redazionali.

⁴ Sul rapporto tra fonti, tecniche legislative e armonizzazione del diritto europeo, cfr. Perlingieri (2020: 153 ss.).

⁵ Per più ampi svolgimenti sul tema, specialmente con riferimento al settore bancario e finanziario, v. Gaggero (2003: 35 ss.); sui processi di unificazione sostanziale del diritto, cfr. Gorla (1977: 92 ss.); Sacco (1995: 73 ss.).

⁶ Difatti, “il linguaggio – che pur ha la funzione di assicurare chiarezza, conoscibilità, di ridurre le ambiguità – assume particolare rilievo, ma decisive sono la individuazione della ratio, la sostanza degli interessi e dei valori protetti. In tal modo la teoria delle fonti resta inseparabile dalla teoria dell’interpretazione, da intendere non come un risultato fisso e immutabile, ma come un incessante processo conoscitivo”: così, Perlingieri (2020, I: 160). Cfr. A. Gentili (2013: 16 ss.), per il quale il diritto ha fondamento nella razionalità del “discorso” in cui consiste.

⁷ Così, Perlingieri (2020, II: 324 ss.).

Negli ultimi anni numerose pronunce della Corte di giustizia hanno concorso a stabilire il corretto significato di alcune disposizioni ed espressioni delle direttive in materia di contratti di credito con i consumatori. E non va sottaciuto che hanno generato, talvolta, orientamenti interpretativi contrastanti e per certi versi contraddittori. Ad esempio, due sentenze della Corte di giustizia – una del 2019⁸ sul noto caso *Lexitor* riguardante l’art. 16, par. 1, della direttiva 2008/48 e una del 2023⁹ resa sull’art. 25, par. 1, della direttiva 2014/17 in tema di contratti di credito immobiliare ai consumatori – hanno affermato due modi diversi di intendere la nozione di “costo totale del credito” (sebbene definita allo stesso modo nelle due direttive) che costituisce oggetto di riduzione in caso di rimborso anticipato del finanziamento. Segnatamente, nella direttiva 2008/48 il riferimento alla riduzione del costo totale del credito è stato interpretato nel senso che tale diritto include tutti i costi posti a carico del consumatore (tanto le spese di gestione dipendenti dalla durata del credito, quanto quelle remunerative di attività preliminari e propedeutiche alla concessione del prestito); nella direttiva 2014/17, invece, il diritto del consumatore alla riduzione del costo totale del credito, in caso di rimborso anticipato del medesimo, è da intendersi nel senso che include soltanto gli interessi e i costi dipendenti dalla durata del credito¹⁰.

Altri fattori, infine, concorrono ad amplificare il problema della complessità dei contratti bancari.

La contrattazione si svolge in una pluralità di canali e contesti. Basti pensare che, oltre ai canali tradizionali, detti contratti possono essere conclusi a distanza mediante piattaforme online o siti web che spesso sono molto allettanti perché promettono l’erogazione di un finanziamento in poche ore se non in pochi minuti, con notevoli rischi per gli utenti sia sotto il profilo delle condizioni contrattuali, sia per la possibilità di essere vittime di truffe e raggiri finalizzate a profittare dell’ingenuità e delle situazioni di bisogno delle persone meno avvedute.

Vi è poi da considerare che molti contratti di credito al consumo sono conclusi in collegamento con contratti di acquisto di beni. In questi casi il rischio di una minore attenzione del cliente consumatore verso le condizioni del contratto di finanziamento è più elevato atteso che, da un lato, l’attenzione si indirizza maggiormente verso il contratto principale¹¹; dall’altro, la situazione di bisogno

⁸ Corte giust., 11 settembre 2019, c. 383/18, *Lexitor sp. z o.o. c. Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka*, ove si osserva che “l’effettività del diritto del consumatore alla riduzione del *costo totale del credito* risulterebbe sminuita qualora la riduzione del credito potesse limitarsi alla presa in considerazione dei soli costi presentati dal soggetto concedente il credito come dipendenti dalla durata del contratto, dato che, come rilevato dall’avvocato generale al paragrafo 54 delle sue conclusioni, i costi e la loro ripartizione sono determinati unilateralmente dalla banca e che la fatturazione di costi può includere un certo margine di profitto”; inoltre, “il fatto di includere nella riduzione del *costo totale del credito* i costi che non dipendono dalla durata del contratto non è idoneo a penalizzare in maniera sproporzionata il soggetto concedente il credito” in quanto la direttiva “prevede, a beneficio del mutuante, il diritto ad un indennizzo per gli eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato del credito” (corsivi aggiunti). Per alcuni rilievi critici su questa pronuncia, si v. De Cristofaro (2020: 280 ss.)

⁹ Corte giust., 9 febbraio 2023, c. 555/21, *UniCredit Bank Austria AG c. Verein für Konsumenteninformation*.

¹⁰ Tale differenza troverebbe giustificazione, secondo la Corte di giustizia, nella circostanza che la direttiva 2014/17 prevede a favore del consumatore una tutela più ampia di quella prevista dalla direttiva 2008/48, essendo l’istituto creditizio tenuto a fornire allo stesso informazioni precontrattuali mediante il c.d. modulo “PIES”, il quale permetterebbe al consumatore di distinguere i costi oggettivamente connessi alla durata del contratto.

¹¹ Sul punto, si v. Corte giust., 23 aprile 2015, c. 96/14, *Van Hove c. CNP Assurances SA*, in <https://curia.europa.eu>. In tale pronuncia, la Corte di Giustizia ha indicato al giudice nazionale francese del rinvio gli elementi da considerare e valutare per giudicare sulla chiarezza e trasparenza di una clausola stipulata in un contratto di assicurazione, collegato ad un contratto

sottesa all'atto di consumo induce il consumatore ad accettare la prima soluzione contrattuale offerta senza cercare soluzioni alternative più vantaggiose.

3. Standardizzazione contrattuale, tutela del consumatore e crisi della nozione di 'consumatore medio'

A controbilanciare i problemi indicati, vi sarebbero dei fattori tra i quali, in primo luogo, gli effetti della contrattazione di massa o standardizzata¹². Difatti, tale fenomeno, particolarmente accentuato nel mercato del credito, ancora oggi si spiega generalmente come:

- a) esigenza di concludere i contratti nel modo più rapido non essendo compatibile con la natura di tali rapporti una lunga discussione e determinazione del contenuto¹³;
- b) necessità di garantire la razionalizzazione, semplificazione ed economicità dell'organizzazione aziendale, il coordinamento a livello centrale di tutte le negoziazioni ed una preventiva analisi dei costi;
- c) vantaggio per la massa degli utenti, ai quali sarebbe garantita l'uniformità di trattamento (eguaglianza) e la trasparenza, trattandosi di condizioni che dovrebbero essere note in quanto praticate in maniera ripetitiva e seriale con tutta la clientela.

Invero, la ragione, spesso sottaciuta, di tale pratica è che l'uniformità negoziale con riguardo ad interi settori o comparti del mercato assolve anche il compito di porre le imprese su un piano non concorrenziale nella prospettiva negoziale¹⁴. Le condizioni generali di contratto costituiscono una deroga sistematica alla disciplina legale altrimenti applicabile, cui può essere riconosciuta, al contempo, natura di regola giusta per il caso medio¹⁵. Difatti, la configurazione unilaterale delle condizioni generali è spesso accompagnata dall'inserimento di disposizioni favorevoli al predisponente e svantaggiose per l'aderente, in particolare sotto il profilo del trasferimento sul secondo dei rischi collegati all'operazione economica, contrariamente a quanto previsto dal diritto dispositivo. Ciò può condurre a risultati pericolosi tanto per il singolo rapporto, quanto per il mercato.

di mutuo, volto a garantire la presa a carico delle rate dovute all'istituto di credito mutuante dal mutuatario consumatore, in caso di decesso o d'invalidità permanente e assoluta, o in caso di «inabilità totale al lavoro». Segnatamente, per la Corte, occorre valutare, tra l'altro, la circostanza che le clausole fossero inserite in un insieme contrattuale più vasto, come nel caso esaminato in cui le clausole controverse erano collegate ad un contratto di mutuo. Difatti, osserva la Corte, non si può pretendere dal consumatore, al momento della stipulazione di contratti collegati, la stessa vigilanza circa l'estensione dei rischi coperti dal contratto di assicurazione che si potrebbe pretendere se egli avesse stipulato separatamente il suddetto contratto e il contratto di mutuo (si v. punto 48 della decisione). La ricorrenza di tali circostanze impone una maggiore chiarezza delle clausole e una più adeguata trasparenza dell'attività negoziale.

¹² Sull'argomento, in una letteratura vastissima, si v. Galizia (1910); Salandra (1928: 408 ss.); Gorla (1963: 108 ss.); Perlingieri (1969: 481 ss.); Costantino (1972: 68 ss.); Mazzoni (1975); Rizzo (1983); Bianca (1988: 2 ss.); Maggiolo (1996); Capobianco (2006: 261 ss.).

¹³ Difatti, in dottrina, si è discusso di «affari di massa a conclusione rapida»: tale è la traduzione dell'espressione «*Quick-hand Transactions*» coniata da Gorla (1963: 114 ss.).

¹⁴ Si osserva, difatti, che, attesa la disinformazione e la sostanziale impreparazione del cliente-consumatore a leggere, capire, controllare il contenuto del contratto, l'impresa è incline a considerare il contenuto del contratto non come uno strumento di «cattura» del cliente, ma come uno strumento di riduzione dei costi, di esclusione dei rischi, di traslazione di svantaggi, cioè come strumento con cui rafforzare la propria posizione sul mercato: così, Alpa (1996: 440 s.).

¹⁵ In tal senso, si v. Grondona (2011: 35 ss.).

La standardizzazione dei contratti, inoltre, non tiene conto delle barriere cognitive che ostacolano l'accesso al mercato di categorie sempre più numerose di contraenti o utenti-consumatori: il riferimento è non soltanto alle persone con un livello di istruzione e di cultura inferiore alla media, ma anche e soprattutto agli stranieri, sempre più numerosi sia per il fenomeno crescente dei flussi migratori, sia semplicemente per la facilità di spostamento dei cittadini europei da uno Stato membro all'altro, spesso con cambio di residenza e quindi con carattere di stabilità.

Un riflesso di questi fenomeni è la crisi tanto della nozione di 'contraente di media diligenza' ricavabile dalla disciplina generale dei contratti, quanto – come si vedrà a breve – della nozione di 'consumatore medio' alla quale dottrina e giurisprudenza fanno riferimento nell'applicazione delle discipline speciali di primo livello (codice del consumo) e di secondo livello (Testo unico bancario o TUB, con particolare riguardo al credito al consumo)¹⁶.

L'art. 1341 c.c. prevede che il regolamento contrattuale possa essere predisposto da una delle parti (predisponente) mediante la formulazione di condizioni generali che vincolano l'altra parte (aderente) se risulta che questi "le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza". Accanto al criterio della conoscenza si introduce il criterio della conoscibilità in base all'ordinaria diligenza, sì che l'aderente può rimanere vincolato a clausole che di fatto non conosceva. Questa disposizione ha convinto una parte della dottrina a sostenere la natura normativa delle condizioni generali di contratto, mentre chi ne ha ribadito la natura negoziale ha fatto leva sull'operatività in questi casi di un principio di autoreponsabilità¹⁷. Lo stesso art. 1341, al secondo comma, prevede poi un elenco di clausole vessatorie, la cui efficacia e vincolatività nei confronti dell'aderente è subordinata alla loro specifica sottoscrizione da parte di quest'ultimo, un requisito di forma il cui scopo è di indurre l'aderente a riflettere, prima di sottoscrivere il contratto, sul contenuto potenzialmente gravoso delle clausole che è invitato ad accettare¹⁸. Il criterio della conoscibilità ha avuto il merito di imporre ai professionisti quanto meno la leggibilità delle condizioni contrattuali, sanzionando con l'inopponibilità, ad esempio, le condizioni contrattuali scritte con caratteri microscopici.

È evidente, tuttavia, l'assoluta indifferenza di questa disciplina verso la strutturale condizione di debolezza di una parte rispetto all'altra nei contratti di massa, in ragione della situazione di asimmetria informativa e di squilibrio del potere negoziale. È noto il superamento di questo approccio da parte della legislazione comunitaria che ha condotto all'elaborazione della disciplina speciale dei contratti tra professionisti e consumatori, cioè al riconoscimento del principio di tutela del consumatore quale

¹⁶ Per "consumatore medio" si intende il consumatore «normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto»: in tal senso, si v. Corte giust., 20 aprile 2023, c. 263/22, *Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros de Vida SA vs LP*, in <https://curia.europa.eu>. Si v., altresì, European Commission, *Consumer vulnerability across key markets in the European Union. Final Report*, Brussels, 2016, in https://commission.europa.eu/publications/understanding-consumer-vulnerability-eus-key-markets_en. Per più ampi svolgimenti sul punto, si v. Rabitti (2023: 1 ss.), per la quale si assiste da tempo alla "frammentazione" della figura del consumatore ed è entrata in crisi l'idea dell'*homo oeconomicus* con la presa d'atto del fatto che le scelte che il consumatore compie sono spesso irrazionali e non trovano nella standardizzazione delle tutele necessariamente una risposta adeguata. Preso atto del problema, la stessa Corte di giustizia sembra aver in parte rimeditato la propria posizione in una più recente pronuncia sulla direttiva 2005/29, in cui precisa che essa "prende come parametro il consumatore medio che è normalmente informato e ragionevolmente attento ed avveduto, tenendo conto di fattori sociali, culturali e linguistici" (corsivi aggiunti): Corte giust., 14 novembre 2024, c. 646/22, *Compass Banca SpA c. Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*, punto 47, in <https://curia.europa.eu>.

¹⁷ Sul tema, v. Gazzoni (2024: 911 ss.).

¹⁸ Capobianco (2014: 94.).

contraente debole, cui si è data attuazione nel codice del consumo, nel TUB e nei provvedimenti delle Autorità di vigilanza, in particolare, attraverso tre strumenti:

- gli obblighi di trasparenza e di informazione precontrattuale
- il canone di chiarezza e comprensibilità delle clausole contrattuali
- il controllo di abusività delle clausole¹⁹.

4. Trasparenza e obblighi di informazione nella contrattazione bancaria. Le “Disposizioni sulla trasparenza” della Banca d’Italia

L’informazione in quanto tale deve essere servente rispetto al ribilanciamento delle asimmetrie informative. Invero, nella contrattazione bancaria, gli obblighi di trasparenza e informativi assolvono ad ulteriori essenziali funzioni.

L’ordinamento ha stabilito in primo luogo *quali* informazioni devono essere rese facilmente accessibili e disponibili attraverso gli annunci pubblicitari relativi ai contratti di credito e, quindi, oggetto di pubblicità *ex artt.* 120-octies (per i contratti di credito immobiliare ai consumatori) e 123 (per gli altri contratti di credito al consumo, con esclusione di quelli indicati nell’art. 122) TUB. L’intento perseguito da tali prescrizioni è di prevenire e contrastare il rischio di un’informazione di base ingannevole derivante soprattutto dall’incompletezza dei dati pubblicizzati rispetto al tipico bisogno informativo del consumatore, cui interessa conoscere il costo complessivo degli importi finanziati²⁰.

Inoltre, la disciplina si preoccupa di stabilire *quali* informazioni finalizzate alla stipula del contratto di credito devono essere acquisite dal consumatore e fornite al medesimo e *quando* tali obblighi informativi devono essere adempiuti dall’intermediario.

Riguardo a tale ultimo aspetto, la Corte di giustizia ha più volte dichiarato che la comunicazione, prima della conclusione del contratto, delle informazioni in merito alle condizioni contrattuali ed alle conseguenze di detta conclusione, sono, per il consumatore, di fondamentale importanza, in quanto è segnatamente in base a tali informazioni che quest’ultimo decide se desidera vincolarsi alle condizioni preventivamente redatte dal professionista²¹.

Quanto ai contenuti informativi, particolarmente indicativi sono quelli prescritti dalla disciplina di cui agli artt. 67 quater ss., c. cons. in materia di servizi finanziari commercializzati a distanza, che distingue fra: informazioni sul professionista fornitore del servizio finanziario; informazioni relative al servizio finanziario oggetto del contratto; informazioni relative al contratto (a distanza); e informazioni relative al ricorso, cioè ai rimedi esperibili dal consumatore (possibilità di avvalersi di procedure extragiudiziali di ricorso o reclamo; esistenza di fondi di garanzia o altri dispositivi di indennizzo).

Più in generale, gli artt. 120-novies e 124 TUB rinviano alla normativa secondaria la definizione di contenuti, criteri di redazione e modalità di messa a disposizione delle informazioni precontrattuali.

Tali informazioni – sulla base di quanto previsto, nello specifico, dalle “Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari” della Banca d’Italia del 29 luglio 2009 – sono rese mettendo a disposizione o consegnando al cliente la seguente documentazione:

¹⁹ Per una più ampia disamina di questi profili, sia consentito il rinvio a Viterbo (2018).

²⁰ De Poli (2021: 96).

²¹ Tanto si legge in Corte giust., 20 aprile 2023, c. 263/22, cit., punto 27.

a) il “foglio informativo” contenente “informazioni sull’intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dell’operazione o del servizio offerto”; la Banca d’Italia ha standardizzato il contenuto dei fogli informativi relativi ai contratti di conto corrente per i consumatori e ad altri servizi in conformità ai modelli allegati alle “Disposizioni sulla trasparenza” del 2009;

b) una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula, ferma la piena coerenza tra le informazioni riportate nel foglio informativo e i contenuti del contratto; inoltre, tale testo “riporta tutte le condizioni applicate, incluse le condizioni generali di contratto”;

c) al contratto è unito un “documento di sintesi”, rappresentativo delle più significative condizioni contrattuali ed economiche relative allo specifico tipo di operazione o servizio. Il documento di sintesi costituisce il frontespizio del contratto e ne è parte integrante in presenza di un accordo delle parti in tal senso²².

5. Regole e principi per la predisposizione dei testi contrattuali e informativi. I canoni di chiarezza e comprensibilità delle clausole *ex art. 35 c. cons.*

Il punto più importante è *come* le anzidette informazioni devono essere fornite, nonché *come* il testo contrattuale e quello informativo devono essere predisposti.

Tale questione rappresenta un aspetto essenziale della disciplina preposta alla tutela del consumatore nei contratti con i professionisti, la quale segna il passaggio dalla regola che condiziona l’efficacia delle condizioni contrattuali unilateralmente predisposte alla loro conoscenza o conoscibilità da parte dell’aderente *ex art. 1341 c.c.* alla regola che impone i canoni di *chiarezza* e *comprensibilità* delle clausole di cui all’art. 35 c. cons., ove si prevede che “nel caso di contratti di cui tutte le clausole o talune clausole siano proposte al consumatore per iscritto, tali clausole devono essere redatte in modo chiaro e comprensibile”. Qui la chiarezza fa riferimento non soltanto alla leggibilità ma anche al risultato dell’interpretazione, nel senso che le clausole possono vincolare il consumatore se riferite ad un regolamento di interessi tendenzialmente inequivoco, soprattutto per quanto attiene alle conseguenze economiche del contratto; in tal modo la chiarezza è requisito di trasparenza, la quale mira a porre il contraente percettore del servizio finanziario nella condizione di conoscere compiutamente i rischi dell’operazione al fine di meglio valutarne la sostenibilità ed è “una regola portatrice del valore della stabilità del mercato” che “assolve alla funzione fondamentale di consentire un accesso equo al contratto” nonché l’esercizio dei poteri di controllo dell’operato dell’intermediario da parte del richiedente il servizio e degli organi preposti alla vigilanza²³.

La regola che impone di fornire al consumatore informazioni chiare e comprensibili è altresì prevista per i servizi finanziari commercializzati a distanza dall’art. 67-quater, comma 2, c. cons. e, per i contratti di credito, dagli artt. 120-novies, comma 1, e 123, comma 1, TUB. La peculiarità di questi contratti è che la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni sono, per espressa previsione legislativa (*ex art. 124, comma 1, TUB*), funzionali a consentire al consumatore “il confronto tra le diverse

²² Capobianco (2021: 32 s.). Per uno studio delle caratteristiche linguistiche di alcuni fogli illustrativi precontrattuali relativi ai conti bancari, con lo scopo di verificarne la chiarezza e la comprensibilità da parte dei potenziali clienti, si v. Totaro e Miglietta (2023: 150 ss.).

²³ Caterini e Murgolo (2021: 151 ss.).

offerte di credito sul mercato, al fine di prendere una decisione informata e consapevole” in merito alla conclusione del contratto²⁴.

Detti canoni e funzioni sono richiamati in maniera più dettagliata nelle “Disposizioni sulla trasparenza” adottate dalla Banca d’Italia con provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche.

Al riguardo, nella Sezione I, si prevede che *“Le informazioni [...] sono rese alla clientela in modo corretto, chiaro ed esauriente nonché adeguato alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della clientela. In applicazione del principio di proporzionalità, la disciplina si articola secondo modalità differenziate in relazione alle esigenze delle diverse fasce di clientela e alle caratteristiche dei servizi. La disciplina sulla trasparenza presuppone che le relazioni d’affari siano improntate a criteri di buona fede e correttezza.”* (par. 1.2). Poi si aggiunge che *“I documenti informativi [...] sono redatti, almeno in lingua italiana, secondo criteri e presentati con modalità che garantiscano la correttezza, la completezza e la comprensibilità delle informazioni, così da consentire al cliente di capire le caratteristiche e i costi del servizio, confrontare con facilità i prodotti, adottare decisioni ponderate e consapevoli.”* (par. 1.3)²⁵.

Tanto premesso, ci si domanda come si possano rendere effettivamente chiare e comprensibili informazioni e clausole contrattuali di per sé assai complesse come quelle relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. Orbene, dalle fonti di disciplina si evincono almeno i seguenti strumenti operativi o di supporto allo scopo.

5.1 Annunci pubblicitari con esempi rappresentativi

L’art. 123, comma 1, TUB prevede che gli annunci pubblicitari indicano le informazioni di base *“in forma chiara, concisa e graficamente evidenziata con l’impiego di un esempio rappresentativo”*²⁶.

Nell’art. 120-octies, commi 3 e 4, TUB e nella Sezione VI-bis delle richiamate “Disposizioni sulla trasparenza” della Banca d’Italia, dedicata ai contratti di credito immobiliare ai consumatori, si prevede che, negli annunci pubblicitari ad essi relativi che riportano il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del credito, tali informazioni *“sono specificate con l’impiego di un esempio rappresentativo. L’esempio rappresentativo è redatto in modo chiaro e conciso, è accompagnato dall’espressione ‘esempio rappresentativo’; l’esempio rappresentativo ha un’evidenza maggiore rispetto alle singole informazioni illustrate attraverso l’esempio”*²⁷.

Tali disposizioni sono molto importanti in quanto traducono il requisito di comprensibilità delle informazioni nei termini di una loro selezione e rappresentazione del tutto concisa e sintetica, con l’impiego della grafica per evidenziare quelle più significative e rilevanti e l’aggiunta di brevi e semplici esempi pratici idonei a illustrare il concreto modo di operare della clausola contrattuale. Sul punto si è focalizzata anche l’attenzione della Corte di giustizia. Difatti, premesso che l’art. 10, par. 2, lett. r), della direttiva 2008/48 prevede che nel contratto di credito figurano, in modo chiaro e conciso, le informazioni relative al “diritto al rimborso anticipato” e alla “relativa procedura” nonché al “diritto del creditore a ottenere un indennizzo” e alle “relative modalità di calcolo”, con la pronuncia del 9 settembre 2021 cause C-33/20 e 155/20, la Corte di giustizia ha interpretato tale disposizione nel senso

²⁴ Corsivi aggiunti.

²⁵ Corsivi aggiunti.

²⁶ Corsivi aggiunti.

²⁷ Corsivi aggiunti.

che “sebbene non sia necessario che il contratto di credito precisi la formula aritmetica tramite la quale tale indennizzo sarà calcolato, esso deve tuttavia indicare la modalità di calcolo dello stesso in modo concreto e facilmente comprensibile per un consumatore medio, in maniera tale che quest’ultimo possa determinare l’importo dell’indennizzo dovuto in caso di rimborso anticipato sulla base delle informazioni fornite nel contratto di credito”²⁸.

In tale prospettiva, riportare degli esempi semplici e concreti di calcolo di quanto dovrà essere rimborsato al cliente o di quanto sarà dovuto dal cliente in applicazione di una determinata clausola, può essere di grande aiuto per favorirne la comprensione del significato e delle conseguenze economiche.

Ne consegue che, di norma, la singola clausola contrattuale può ritenersi chiara e comprensibile qualora, nella sua formulazione testuale o nel testo della pubblicità, siano riportate delle esemplificazioni chiaramente illustrative del modo concreto di operare dei meccanismi di calcolo del prezzo o della remunerazione in essa previsti.

5.2 Le “Guide” della Banca d’Italia

Per i prodotti e i servizi maggiormente diffusi (es. conti correnti e mutui destinati ai consumatori) sono rese disponibili dalla Banca d’Italia delle “Guide” per spiegarne funzioni e altre caratteristiche principali (compresi rischi e problemi pratici che richiedono un’attenzione particolare) “in parole semplici”, vale a dire mediante la formulazione di “domande utili” e risposte, l’impiego della grafica per richiamare l’attenzione del lettore su taluni punti delicati o essenziali ed il chiarimento del significato di quelle parole o espressioni tecniche che servono a definire le condizioni principali del contratto.

Tra le Guide offerte alla consultazione dalla Banca d’Italia si possono annoverare le seguenti: “*Il conto corrente in parole semplici*”; “*Il mutuo ipotecario in parole semplici*”; “*Il credito ai consumatori in parole semplici*”.

Esse rappresentano uno strumento di supporto molto utile soprattutto per gli stranieri che si trovino in una fase più evoluta di integrazione sociale e che, quindi, pur avendo maggiore familiarità con la nostra lingua, necessitano comunque di una semplificazione del linguaggio adoperato per la comunicazione e la comprensione dei contenuti informativi e negoziali.

5.3 Criteri di redazione dei documenti informativi

Le “Disposizioni sulla trasparenza” della Banca d’Italia si spingono fino a individuare i seguenti criteri di redazione dei documenti informativi nel par. 1.3 della Sezione I:

- “- criteri di impaginazione che assicurano elevati livelli di leggibilità;
- struttura dei documenti idonea a presentare le informazioni in un ordine logico e di priorità che assecondi le necessità informative del cliente e faciliti la comprensione e il confronto delle caratteristiche dei prodotti;

²⁸ Corte giust., 9 settembre 2021, c. 33/20 e 155/20, UK c. Volkswagen Bank GmbH, punto 100, in <https://curia.europa.eu>.

- semplicità sintattica e chiarezza lessicale calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela cui il prodotto è destinato, anche in relazione alle caratteristiche di quest'ultimo. I termini tecnici più importanti e ricorrenti, le sigle e le abbreviazioni sono spiegati, con un linguaggio preciso e semplice, in un glossario o in una legenda;

- coerenza tra presentazione delle informazioni e canale comunicativo, che tenga conto di criticità e vantaggi dei diversi canali”²⁹.

Inoltre, nell'Allegato 1 è presente una “Guida alla redazione dei documenti di trasparenza” con l'indicazione di alcune regole redazionali di base che gli intermediari possono applicare agli anzidetti fini. Se ne riportano qui di seguito le più significative: “Evidenziare parole e frasi all'interno del testo con precisione ma con parsimonia, per non disorientare il lettore con un eccesso di segnali testuali. Scegliere parole significative, che danno indicazioni chiare sul contenuto”; “Dove è opportuno, preferire alla forma discorsiva elenchi puntati e tabelle, che agevolano il confronto tra le informazioni”; “Scrivere frasi semplici e brevi, con una sola informazione principale, pochi incisi e subordinate”; “Dove è possibile, preferire parole ed espressioni d'uso comune (es. *firmare* anziché *sottoscrivere*)”.

Avendo riguardo alle esigenze dei clienti stranieri, sarebbe opportuno aggiungere: “Dove è possibile, preferire simboli o piccoli disegni o altre espressioni grafiche di comprensione comune”.

6. I chiarimenti forniti dalla Corte di giustizia UE

I canoni di chiarezza e comprensibilità hanno assunto rilievo, nella giurisprudenza della Corte di giustizia, anche ai fini della qualificazione di una clausola negoziale come abusiva o vessatoria ai sensi della direttiva 93/13 e degli artt. 33 ss. c. cons.

Nella casistica relativa ai contratti bancari con i consumatori, si assume generalmente a riferimento l'orientamento espresso dalla Corte sul caso ungherese *Árpad Kásler c. OTP Jelzálogbank Zrt*³⁰, riguardante le clausole relative ai corsi di cambio nei contratti di credito in valuta estera.

Nella specie, un mutuo ipotecario al consumatore espresso in valuta estera (franchi svizzeri) veniva erogato e doveva essere restituito in valuta nazionale (fiorini ungheresi), con la peculiarità di un tasso di cambio dell'obbligazione restitutoria diverso da quello impiegato al momento di concessione del finanziamento. Una clausola consentiva alla banca di calcolare le rate mensili di rimborso esigibili in base al corso di vendita della valuta estera da essa applicato a fronte di un'erogazione parametrata sul corso di acquisto, imponendo così al consumatore l'obbligo pecuniario di pagare, nell'ambito dei rimborsi del mutuo, gli importi derivanti dalla differenza tra il corso di vendita ed il corso di acquisto della valuta estera³¹.

Di qui l'eccezione di vessatorietà della clausola di cambio che riposava sull'intrasparenza della suddetta clausola, la quale non era stata oggetto di negoziato individuale. La Corte di giustizia - nel

²⁹ Corsivi aggiunti.

³⁰ Corte giust., 30 aprile 2014, c. 26/13, *Árpad Kásler c. OTP Jelzálogbank Zrt*, in <https://curia.europa.eu>.

³¹ Nello specifico, la clausola contestata era così articolata: “il creditore determina l'importo in fiorini ungheresi di ogni rata mensile che deve essere corrisposto in base al corso applicato dalla banca alla vendita della valuta [estera] il giorno precedente la data di esigibilità”. Ne derivava che i rimborsi dovevano essere convertiti nella moneta nazionale, però al corso di vendita praticato dalla banca, la quale non consentiva ai clienti di acquistare valuta estera, fornendo un servizio a suo totale vantaggio. La clausola, inoltre, non permetteva di conoscere che cosa giustificasse la differenza di modalità di calcolo del mutuo tra il momento della sua erogazione e quello del suo ammortamento.

pronunciarsi sulla corretta interpretazione dell'art. 4, paragrafo 2, della direttiva 93/13 – ha chiarito che è necessario intendere il requisito secondo cui “una clausola contrattuale deve essere redatta in modo chiaro e comprensibile nel senso di imporre non soltanto che la clausola in questione sia intelligibile per il consumatore su un piano grammaticale, ma anche che il contratto esponga in maniera trasparente il funzionamento concreto del meccanismo di conversione della valuta estera al quale si riferisce la clausola in parola nonché il rapporto fra tale meccanismo e quello prescritto da altre clausole relative all'erogazione del mutuo, di modo che il consumatore sia posto in grado di valutare, sul fondamento di criteri precisi ed intelligibili, le conseguenze economiche che gliene derivano”. In conclusione, secondo la Corte, spettava al giudice del rinvio stabilire se un consumatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento ed avveduto, potesse non soltanto conoscere l'esistenza della differenza tra il corso di vendita ed il corso di acquisto di una valuta estera, ma anche valutare le conseguenze economiche dell'applicazione del meccanismo relativo ai predetti corsi di cambio e, pertanto, il costo totale del suo mutuo. Come precisato dalla Corte, occorre a tal fine considerare “l'insieme dei pertinenti elementi di fatto, tra cui la pubblicità e l'informazione fornite dal mutuante nell'ambito della negoziazione del contratto di mutuo”. Tale è il caso in cui il professionista (l'istituto di credito) dimostri, nel singolo caso, di aver illustrato adeguatamente al cliente (consumatore) – prima della conclusione del contratto, anche nell'ambito di una consulenza – il significato pratico e le conseguenze economiche della clausola di per sé poco chiara, mettendolo nella condizione di coglierne l'importanza e il contenuto.

Se ne deduce che il concetto di *comprensibilità* per lungo tempo ha fatto riferimento al consumatore di media cultura ed esperienza, nel mercato del credito, con un livello di media alfabetizzazione finanziaria³², ferma restando la possibilità per i singoli intermediari di prevedere un livello di personalizzazione delle informazioni più elevato.

Tale impostazione, recentemente, sembra essere stata in parte modificata e rettificata dalla Corte di giustizia nella menzionata pronuncia sul caso italiano *Compass Banca SpA c. Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*³³.

Difatti, nel fornire la corretta interpretazione della direttiva 2005/29 in tema di pratiche commerciali scorrette, la Corte ribadisce che essa “prende come parametro il consumatore medio che è normalmente informato e ragionevolmente attento ed avveduto”, ma precisa altresì che occorre tener conto “di fattori sociali, culturali e linguistici”³⁴. Più in dettaglio, la Corte aggiunge che “il consumatore medio è una persona, da un lato, normalmente informata e, dall'altro, ragionevolmente attenta ed avveduta. Tuttavia, dato che [...] spetta al professionista fornire ai consumatori le informazioni rilevanti di cui questi ultimi hanno bisogno, nella fattispecie concreta, per prendere la loro decisione, *tale caratteristica del consumatore medio, di essere 'normalmente informato', deve essere intesa come riferita alle*

³² Sul punto, v., *retro*, nota 16.

³³ Corte giust., 14 novembre 2024, c. 646/22, cit. Nella specie, il giudice del rinvio aveva chiesto, in sostanza, se la direttiva 2005/29 debba essere interpretata nel senso che la nozione di “consumatore medio”, ai sensi di tale direttiva, deve essere definita non soltanto con riferimento a un consumatore normalmente informato e ragionevolmente attento ed avveduto, ma anche tenendo conto del fatto che la capacità decisionale di un individuo è falsata da limitazioni, quali le distorsioni cognitive.

³⁴ Si v. il punto 47 della decisione. Corsivi aggiunti.

informazioni che si possono ragionevolmente presumere note ad ogni consumatore, tenendo conto dei pertinenti fattori sociali, culturali e linguistici, e non alle informazioni proprie dell'operazione di cui trattasi"³⁵.

Orbene, l'avvertita necessità di valutare la posizione concreta del consumatore, tenendo in debito conto del suo *background* culturale e linguistico, implica che, quando la persona del consumatore viene ad essere quella di un immigrato straniero (legalmente soggiornante, ma) non ancora integrato nel nostro contesto culturale e linguistico³⁶, il professionista ha non la facoltà bensì l'obbligo di prevedere un livello di personalizzazione delle informazioni più elevato. Peraltro, verso tale direzione sembra essersi indirizzato anche il recente quadro normativo.

7. Dalla *comprensibilità* alla *comprensione effettiva* del contratto mediante i chiarimenti personalizzati e adeguati forniti dall'intermediario

Con il recepimento della direttiva 2014/17/UE sui contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali (c.d. *Mortgage Credit Directive* o MCD), il legislatore – considerando particolarmente importante che il consumatore sia messo nelle condizioni di comprendere i diritti e gli obblighi derivanti da un contratto che, oltre a essere complesso, è di norma destinato a durare per un lungo periodo di tempo – ha valorizzato due importanti strumenti di tutela: i) le informazioni da fornire nella fase precontrattuale; e ii) l'ulteriore assistenza fornita dall'intermediario o finanziatore al consumatore.

Quanto al primo aspetto, nell'ottica di far acquisire una maggior consapevolezza al consumatore, l'art. 120-novies TUB ha introdotto una serie di obblighi informativi che gravano sia sul finanziatore, sia sull'intermediario del credito e che sono calibrati secondo il principio di gradualità.

Difatti, in prima battuta, si prevede l'obbligo di rendere disponibili al consumatore le "informazioni generali chiare e comprensibili sui contratti di credito offerti" (comma 1), le quali si indirizzano alla clientela e si riferiscono a informazioni e dati che possono interessare tutti i consumatori.

Di seguito, è previsto l'obbligo di fornire al consumatore "le informazioni personalizzate", le quali, invece, riguardano un singolo consumatore e devono servire "per confrontare le diverse offerte di credito sul mercato, valutarne gli effetti e prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione del contratto" (comma 2 e Sez. VI bis delle Disposizioni Banca d'Italia). Si tratta per lo più di informazioni finalizzate a illustrare i contenuti, gli effetti economici ed i rischi riferiti ad uno specifico

³⁵ Tanto si legge nel punto 52 della decisione. Corsivi aggiunti. Pertanto, per la Corte, "il fatto che la nozione di 'consumatore medio' debba essere intesa con riferimento a un consumatore 'ragionevolmente attento ed avveduto' non esclude la presa in considerazione dell'influenza di distorsioni cognitive [in occasione di una pratica commerciale] su tale consumatore medio, purché sia dimostrato che tali distorsioni possano colpire una persona normalmente informata nonché ragionevolmente attenta ed avveduta, e ciò in misura tale che il suo comportamento ne risulterebbe falsato in misura rilevante" (punto 53).

³⁶ Invero, va precisato che il TUB, al terzo comma dell'art. 126-noviesdecies, considera e definisce la nozione di "consumatore legalmente soggiornante nell'Unione europea", intendendo come tale "chiunque abbia il diritto di soggiornare in uno Stato membro dell'Unione europea in virtù del diritto dell'Unione o del diritto italiano, compresi i consumatori senza fissa dimora e i richiedenti asilo ai sensi della Convenzione di Ginevra del 28 luglio 1951 relativa allo status dei rifugiati, del relativo protocollo del 31 gennaio 1967 nonché ai sensi degli altri trattati internazionali in materia". Sull'argomento, si v. Carapezza Figlia (2024: 902 ss.); Mattarella (2021: 148 ss.).

prodotto di credito individuato dall'intermediario in considerazione della situazione personale e patrimoniale rappresentata dal consumatore. Il legislatore impone all'intermediario di fornire le informazioni personalizzate su supporto cartaceo o altro supporto durevole, attraverso la consegna di un documento standard denominato "Prospetto informativo europeo standardizzato" o PIES, che deve essere redatto secondo il modello allegato alle disposizioni della Banca d'Italia e consegnato al consumatore nella fase antecedente alla conclusione del contratto.

Viene, inoltre, valorizzato il ruolo dell'intermediazione con la previsione di un obbligo specifico di assistenza al consumatore: ai sensi dell'art. 120-novies, comma 5, TUB *"il finanziatore o l'intermediario del credito fornisce al consumatore chiarimenti adeguati, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito e gli eventuali servizi accessori proposti siano adatti alle proprie esigenze e alla propria situazione finanziaria"*³⁷.

Tale disposizione è volta a consentire al consumatore di ricevere in modo personalizzato la spiegazione delle caratteristiche essenziali del contratto e degli eventuali servizi accessori proposti, conformemente a quanto disposto dall'art. 16 della MCD ed a quanto già previsto dall'art. 124, comma 5, T.U.B.

Le "Disposizioni sulla trasparenza", alla Sezione VI-bis, precisano che i "chiarimenti" possono comprendere l'illustrazione delle informazioni personalizzate fornite tramite il PIES, gli effetti specifici che i prodotti proposti possono avere nei confronti del consumatore, incluse le conseguenze del mancato pagamento e le modalità per l'esercizio dei diritti previsti dal contratto (es. diritto di recesso). Esse delineano la sussistenza in capo al consumatore di un vero e proprio diritto ad "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"³⁸.

A fronte di tale diritto, gli intermediari sono tenuti ad adottare misure organizzative interne per assicurare la formazione e l'aggiornamento dei propri addetti, nonché la facilità di accesso alle spiegazioni e la possibilità di ottenerle oralmente o attraverso tecniche di comunicazione a distanza, indirizzando eventualmente il consumatore verso l'utilizzo di modelli di simulazione disponibili su internet a tal scopo.

Tale impostazione orientata ad una maggiore effettività della tutela del consumatore e ad una maggiore responsabilizzazione degli intermediari è seguita, altresì, dalla recente Direttiva 2023/2225 sui contratti di credito ai consumatori³⁹.

L'evoluzione recente della giurisprudenza e della legislazione segna, dunque, il passaggio dal criterio di comprensibilità del testo contrattuale da parte del consumatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto, alla regola che il contratto, per quanto possibile, debba essere oggetto di comprensione effettiva da parte del singolo consumatore nei suoi contenuti e nelle sue conseguenze economiche, sulla base dell'assistenza ricevuta dall'intermediario mediante chiarimenti personalizzati e adeguati rispetto alla propria situazione finanziaria, nonché al proprio

³⁷ Corsivi aggiunti.

³⁸ Tanto si legge nel par. 5.2.3. Occorre, tuttavia, puntualizzare che l'obbligo di fornire informazioni personalizzate e adeguate non implica l'obbligo di fornire una raccomandazione personalizzata sul prodotto ritenuto più adeguato alle esigenze del consumatore, che invece è riconducibile al diverso servizio di consulenza di cui all'art. 120-terdecies TUB, sebbene il consumatore debba essere preventivamente informato della possibilità di ricevere servizi di consulenza.

³⁹ Sull'argomento, si v. Carapezza Figlia (2024: 908 s.) e sia consentito il rinvio a Viterbo (2024: 140 s.).

livello di alfabetizzazione finanziaria e alla propria condizione personale, tenendo conto di fattori sociali, culturali e linguistici.

Questo diverso approccio non può non avere ricadute nei rapporti contrattuali di cui sia parte un consumatore straniero legalmente soggiornante in Italia.

Occorre premettere che, sebbene nel nostro ordinamento valga il principio secondo il quale le parti nella loro autonomia sono libere di scegliere la lingua del contratto che intendono stipulare, la disciplina dei contratti con i consumatori deroga alla libertà linguistica e risolve il conflitto tra l'interesse del professionista alla libera scelta della lingua e quello del consumatore a ricevere informazioni chiare e comprensibili, mediante la prescrizione dell'uso obbligatorio, o su richiesta del consumatore, della lingua italiana⁴⁰. La disciplina vigente tende, dunque, a spostare sul consumatore il rischio di incomprensione linguistica a causa della sua condizione di straniero legalmente soggiornante.

In tale ottica, nel solco degli obblighi di informativa precontrattuale personalizzata previsti dalle direttive 2014/17 e 2023/2225, diviene essenziale il ruolo dell'intermediazione, in quanto gli intermediari del credito dovrebbero agevolare l'accesso dei consumatori stranieri ai servizi bancari e finanziari, ad esempio, avvalendosi di una rete di mediatori linguistici da affiancare all'occorrenza ai propri addetti ai rapporti contrattuali con la clientela, per il cui tramite anche le persone e le famiglie che si trovino in una fase iniziale del processo di integrazione sociale possano comprendere le condizioni dei servizi offerti ed effettuare una scelta consapevole.

In altre parole, ancorché non sia configurabile un obbligo di fornire le informazioni precontrattuali e il testo del contratto nella lingua madre del consumatore⁴¹, sembra ragionevole porre in capo agli intermediari del credito l'onere di avvalersi della collaborazione di mediatori linguistici al fine di fornire un servizio adeguato, soprattutto con riguardo ai chiarimenti sul contratto eventualmente richiesti dal consumatore, ogni qualvolta questi incorra in difficoltà di comunicazione o di comprensione. A tal fine, non è necessario che la banca ricorra all'assunzione di personale multilingua per la traduzione dei contratti; è sufficiente che attinga dal bacino ampio dei mediatori culturali che collaborano con i Tribunali e con la rete locale di associazioni ed enti che si occupano di minori stranieri, per usufruire saltuariamente e all'occorrenza delle loro prestazioni sulla base di contratti di collaborazione flessibili e poco onerosi. Non è escluso, peraltro, che una soluzione alternativa equipollente, in futuro, possa derivare dall'impiego di sistemi di intelligenza artificiale di supporto agli operatori degli intermediari.

8. Le misure di inclusione finanziaria della Banca d'Italia

Nel quadro descritto, spetta anche alle Autorità di vigilanza uno sforzo specifico per quelle categorie di consumatori che rischiano di essere escluse dal mercato del credito, tra le quali gli stranieri e gli immigrati legalmente soggiornanti.

A questi fini, meritano una particolare considerazione talune misure di inclusione finanziaria specificamente previste dal nostro ordinamento e le misure di educazione finanziaria.

Un'importante misura di inclusione finanziaria è la previsione, a livello europeo, del diritto di accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base, introdotto dalla direttiva 2014/92/UE (c.d.

⁴⁰ In tal senso, Carapezza Figlia (2024: 906 s.).

⁴¹ Così, Carapezza Figlia (2024: 907).

Payment Accounts Directive) e disciplinato in Italia dagli artt. 126 *noviesdecies* ss. TUB, ove si riconosce il “diritto all’apertura di un conto di base” a “tutti i consumatori soggiornanti legalmente nell’Unione europea, senza discriminazioni e a prescindere dal luogo di residenza”⁴². L’accesso al conto di pagamento permette, infatti, all’immigrato l’accreditamento di fondi, come il deposito di denaro contante, la ricezione di bonifici, il pagamento della retribuzione lavorativa; l’emissione di una carta di debito; il prelievo di denaro contante; il compimento di operazioni di pagamento anche attraverso i canali online.

Orbene, è compito della Banca d’Italia vigilare sulla corretta gestione da parte delle banche delle pratiche di apertura del conto di base e dei relativi rapporti. L’art. 126 *vicies sexies* TUB affida, altresì, alla Banca d’Italia il compito di promuovere iniziative di educazione finanziaria dirette a fornire ai consumatori – e, in special modo, alle fasce di clientela più svantaggiate – informazioni chiare e comprensibili sul conto di base, sulle procedure per accedervi e sulla possibilità di ricorso a procedure alternative di risoluzione delle controversie.

Tali iniziative si inseriscono in una attività più ampia e generale dedicata all’educazione finanziaria degli adulti, finalizzata a innalzare la cultura finanziaria dei consumatori più vulnerabili e a rafforzarne così la posizione contrattuale nei rapporti con gli intermediari creditizi. A tal fine, la Banca d’Italia ha realizzato un portale online che offre una panoramica di tutti i progetti di educazione finanziaria realizzati⁴³.

Un approccio favorevole alla personalizzazione dei servizi e alle iniziative di inclusione finanziaria e di educazione finanziaria è di ausilio alla promozione di una cultura solidale e rispettosa delle esigenze delle famiglie e delle persone più deboli e vulnerabili, nei confronti delle quali qualsiasi condotta discriminatoria – ad esempio, un rifiuto ingiustificato a contrarre – dovrebbe essere impedita e sanzionata in coerenza ai valori e ai principi del nostro ordinamento.

Bibliografia

- Alpa, Guido. 1996. *La concorrenza negoziale e le clausole vessatorie*, in *Contratti*, 1996: 439-441.
- Capobianco, Ernesto. 2006. *La determinazione del regolamento*, in Vettori, Giuseppe, a cura di, *Regolamento*, II, in *Trattato del contratto*, diretto da Roppo, Vincenzo. Milano: Giuffrè.
- Capobianco, Ernesto. 2014. *Lezioni sul contratto*. Torino: Giappichelli.
- Capobianco, Ernesto. 2021. *Profili generali della contrattazione bancaria*, in Id., a cura di, *Contratti bancari*. Milano: Wolters Kluwer
- Capobianco, Ernesto. 2022. *Il testo contrattuale*, in Vettori, Giuseppe, a cura di, *Trattato del contratto*, in *Trattato del contratto*, diretto da Roppo, Vincenzo. Milano: Giuffrè.
- Carapezza Figlia, Gabriele. 2024. *Inclusione finanziaria e fenomeni migratori*, in *Persona e mercato*: 895-913.

⁴² Sull’argomento, si v. Carapezza Figlia (2024: 903 s.), il quale osserva che le caratteristiche normative del conto di base ne evidenziano la particolare attitudine a favorire l’inclusione finanziaria degli stranieri legalmente soggiornanti, così da giustificare l’introduzione in capo agli enti creditizi di un obbligo di servizio universale, con l’offerta di servizi di pagamento essenziali per i consumatori “a titolo gratuito o per una spesa ragionevole” (artt. 18, par. 1, dir. 2014/92/UE; 126 *vicies-bis* e 126 *vicies quater* t.u.b.); cfr. Mattarella (2021: 135 ss.).

⁴³ Si tratta del portale “*L’economiaapertutti*”, nel quale sono riportati numerosi progetti, tra i quali si segnala, da ultimo, quello didattico “*Tu e l’economia*” che, in dodici semplici lezioni, affronta e sviluppa, in maniera concreta e con un linguaggio adatto a tutti, le tematiche fondamentali con cui ogni persona si misura nella vita, tra le quali il corretto utilizzo degli strumenti di pagamento, il ricorso giudizioso al credito e gli strumenti di tutela del cliente.

- Caterini, Enrico e Murgolo, Giuseppe. 2021. *La trasparenza bancaria*, in Capobianco, Ernesto, a cura di, *Contratti bancari*. Milano: Wolters Kluwer.
- Costantino, Michele. 1972. *Regole di gioco e tutela del piú debole nell'approvazione del programma contrattuale*, in *Rivista di diritto civile*: 68-91.
- D'Angelo, Andrea. 2016. *Discorso giuridico, termini tecnici e concetti*, in *Rivista di diritto civile*: 306-345.
- De Cristofaro, Giovanni. 2020. *Estinzione anticipata del debito e quantificazione della "riduzione del costo totale del credito" spettante al consumatore: considerazioni critiche alla sentenza "Lexitor"*, in *Nuova giurisprudenza civile e commerciale*: 280-291.
- De Poli, Matteo. 2021. *I contratti delle banche nel diritto comunitario e internazionale*, in Capobianco, Ernesto, a cura di, *Contratti bancari*. Milano: Wolters Kluwer.
- Gaggero, Paolo. 2003. *L'armonizzazione in ambito comunitario della disciplina dei contratti nel settore bancario e finanziario. Note minime*, in *La nuova giurisprudenza civile e commerciale*: 35-56.
- Galizia, Alberto. 1910. *Industrialismo e nuove forme contrattuali*. Napoli.
- Gazzoni, Francesco. 2024. *Manuale di diritto privato*. Napoli: Edizioni scientifiche italiane.
- Gentili, Aurelio. 2013. *Il diritto come discorso*. Milano: Giuffrè.
- Gorla, Gino. 1963. *Condizioni generali di contratto e contratti conclusi mediante formulari nel diritto italiano*, in *Rivista di diritto commerciale*: 108-132.
- Gorla, Gino. 1977. *Unificazione «legislativa» e «giurisprudenziale». L'esperienza del diritto comune*, in *Foro italiano*: IV, 91-97.
- Grondona, Mauro. 2012. *Diritto dispositivo contrattuale. Funzioni, usi, problemi*. Torino: Giappichelli.
- Maggiolo, Marcello. 1996. *Il contratto predisposto*. Padova: Cedam.
- Mattarella, Giorgio. 2021. *L'inclusione finanziaria degli immigrati. La tutela del consumatore vulnerabile nei servizi bancari*. Torino: Giappichelli.
- Mazzoni, Cosimo Marco. 1975. *Contratti di massa e controlli nel diritto privato*. Napoli: Jovene.
- Memmo, Daniela. 1985. *La lingua nel diritto. Il rischio linguistico nella dichiarazione contrattuale*, in *Contratto e impresa*: 475-493.
- Memmo, Daniela. 2012. *Cittadini e stranieri nel diritto privato della modernità*. Torino: Giappichelli.
- Perlingieri, Pietro. 1969. *Appunti sull'inquadramento della disciplina delle c.d. condizioni generali di contratto*, in *Diritto e giurisprudenza*: pp. 481-487
- Perlingieri, Pietro. 2020. *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-europeo delle fonti, I, Metodi e tecniche*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Perlingieri, Pietro. 2020. *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-europeo delle fonti, II, Fonti e interpretazione*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Rabitti, Maddalena. 2023. *Il consumatore vulnerabile e la fragilità del diritto*, in *Dialoghi di diritto dell'economia*: 1-9.
- Rizzo, Vito. 1983. *Condizioni generali del contratto e predisposizione normativa*. Camerino-Napoli: Edizioni scientifiche italiane.
- Sacco, Rodolfo. 1995. *I problemi dell'unificazione del diritto in Europa*, in *I contratti*: 73-77.
- Salandra, Vittorio. 1928. *I contratti per adesione*. Milano: Vallardi.
- Totaro, Eugenio; Miglietta Annarita. 2023. *I fogli informativi delle banche italiane. Tra comprensibilità e chiarezza, tra linguistica e diritto*, in *Calumet*: 150-166.
- Viterbo, Francesco Giacomo. 2018. *Il controllo di abusività delle clausole nei contratti bancari con i consumatori*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Viterbo, Francesco Giacomo. 2024. *Intuitus personae e negozi "su misura"*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.

francesco.viterbo@unisalento.it

pubblicato online il 27 maggio 2025