TUTELA DEL CONSUMATORE · MESSINA 21 OTTOBRE 2026

Credito al consumo, tutele giuridiche e nuove opportunità

Strumenti, diritti e prospettive per un supporto efficace ai consumatori

Attività realizzata nell'ambito del progetto Finanziato dal MIMIT art. 148 – L. 388/2000 –DD 12 maggio 2025.

Relatore · Avv. Massimo Simeone

Aggiornata al D.lgs. 212/2025 e al decreto CICR del 9 luglio 2026

IL PERCORSO

Cinque tappe, dal contratto allo sportello

01	**Il quadro**	Che cos’è il credito ai consumatori e quali regole lo governano
02	**I diritti lungo il contratto**	Pubblicità, informazioni, merito creditizio, recesso, estinzione anticipata
03	**La riforma CCD2**	Cosa cambia dal 20 novembre 2026: perimetro, BNPL, fidi, tolleranza
04	**Gli strumenti di tutela**	Reclamo, Arbitro Bancario Finanziario, autorità, sovraindebitamento
05	**Dalla teoria allo sportello**	Checklist operativa, casi pratici e prospettive

01 · IL QUADRO

Che cos’ è il credito ai consumatori

La definizione (art. 121 TUB)

Il contratto con cui un finanziatore concede, o si impegna a concedere, a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria.

Chi è il consumatore

La persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Prestito personale

Somma libera, rimborsata a rate

Finanziamento finalizzato

Legato all’acquisto di un bene o servizio

Carta revolving

Linea di credito che si ricostituisce con i rimborsi

Cessione del quinto

Rata trattenuta su stipendio o pensione

Fido e sconfinamento

Utilizzi del conto oltre il saldo disponibile

Buy now, pay later

Pagamento dilazionato, spesso in 3 rate: ora dentro la riforma

01 · IL QUADRO

Le fonti: un sistema a più livelli

Unione europea	**Direttiva (UE) 2023/2225 «CCD2»** Abroga la direttiva 2008/48/CE; armonizzazione massima
Legge	**D.lgs. 31 dicembre 2025, n. 212** Recepimento: GU n. 6 del 9 gennaio 2026, in vigore dal 10 gennaio
TUB	**Titolo VI, Capo II (artt. 121–126)** Il «codice» del credito ai consumatori, riscritto dalla riforma
CICR	**Decreto del 9 luglio 2026** GU n. 189 del 17 agosto 2026: pubblicità, informativa, merito creditizio
Banca d'Italia	**Disposizioni di trasparenza** Moduli, calcolo del TAEG, regime semplificato: in fase di aggiornamento

Norme che dialogano

Codice del consumo: pratiche commerciali scorrette, contratti a distanza

GDPR: dati personali, banche dati, scoring

Legge 108/1996: usura e tassi soglia

Codice della crisi: sovraindebitamento

01 · LA DATA DA RICORDARE

20 novembre 2026

Si applicano le nuove regole; la direttiva del 2008 è abrogata.

Contratti nuovi

Nuova disciplina dal 20/11/2026 o, se più tardi, 90 giorni dopo le disposizioni attuative della Banca d’Italia

Contratti in corso

Restano regolati dalle norme in vigore al momento della firma, fino alla scadenza

L’eccezione

Nei contratti a durata indeterminata (fidi, carte) alcune regole nuove valgono anche per quelli in essere

02 · I DIRITTI

Ogni fase del contratto genera diritti

01
Pubblicità
TAEG in evidenza e avvertenza sul costo del credito

02
Informazioni
Modulo europeo (SECCI) in tempo utile e chiarimenti gratuiti

03
Valutazione
Merito creditizio nell'interesse del consumatore

04
Contratto
Forma scritta, contenuti obbligatori, 14 giorni per recedere

05
Rapporto
Comunicazioni, modifiche, sconfinamenti, cessione del credito

06
Uscita
Rimborso anticipato, tolleranza, consulenza sul debito



Ogni fase lascia un documento: chiederlo e conservarlo è la base di qualsiasi reclamo.

02 · I DIRITTI

Pubblicità: cosa deve dire, cosa non può dire

⚠ *«Attenzione! Prendere in prestito denaro costa denaro»*

Deve

- Riportare le informazioni di base in primo piano, con un esempio rappresentativo
- Non dare a nessuna voce più evidenza del TAEG
- Indicare chiaramente le condizioni promozionali temporanee
- Su smartphone, rendere le informazioni accessibili con un clic o uno scorrimento

Non può suggerire che

- Il credito migliori la situazione finanziaria
- I debiti in essere o le segnalazioni nelle banche dati contino poco o nulla
- Il credito aumenti le risorse, sostituisca il risparmio o migliori il tenore di vita

Fonte: decreto CICR 9 luglio 2026, art. 4 (GU n. 189 del 17/8/2026); art. 123 TUB

02 · I DIRITTI

Merito creditizio: una tutela per chi chiede

Nell’interesse del consumatore

La verifica serve a evitare pratiche irresponsabili e sovraindebitamento, non solo a proteggere la banca (art. 124-bis TUB)

L’errore resta del finanziatore finanziatore

Una valutazione sbagliata non giustifica modifiche sfavorevoli o la risoluzione, salvo dati falsi o taciuti dal consumatore

Decisioni automatizzate

Diritto a una spiegazione chiara della logica, a esprimere la propria opinione e a un riesame umano

Banche dati (Centrale Rischi, SIC): il consumatore va informato, gratis e senza ritardo, dell’esito della consultazione e dei dati usati. Vietato usare dati sensibili e dati dai social network.

02 · I DIRITTI

Recesso e contratti collegati

14

giorni per recedere dal contratto di credito, senza dare motivazioni

Informazioni mancanti

Se il contratto non riporta le informazioni obbligatorie, il termine si allunga fino a 12 mesi e 14 giorni dalla conclusione

Come si recede

Comunicazione scritta; entro 30 giorni si restituiscono capitale e interessi maturati fino al rimborso

Contratti collegati

Se si recede dall'acquisto del bene o servizio, si scioglie senza penali anche il finanziamento collegato

Venditore inadempiente

Dopo aver messo in mora il fornitore, si può chiedere la risoluzione del credito collegato (art. 125-quinquies TUB)

02 · I DIRITTI

Estinzione anticipata: il principio Lexitor

Chi rimborsa prima ha diritto alla riduzione del costo totale del credito, compresi i costi pagati all'inizio. all'inizio.

Voce di costo	Si riduce?	Esempi
Interessi e costi legati alla durata	Sì, per la vita residua	Interessi, commissioni e spese periodiche
Costi «upfront»	Sì, in proporzione	Istruttoria, commissioni del finanziatore e dell'intermediario
Imposte e spese a terzi non legate alla durata	No	Imposta di bollo e altri oneri fiscali

Indennizzo massimo al finanziatore: 1% del capitale rimborsato (0,5% se manca meno di un anno), salvo le esclusioni di legge.

Corte di giustizia UE, C-383/18 Lexitor (2019) · Corte costituzionale n. 263/2022 · art. 125-sexies TUB come modificato dal D.lgs. 212/2025

03 · LA RIFORMA CCD2

Il nuovo perimetro: più contratti protetti

Tema	Prima	Dal 20 novembre 2026
Importo massimo del credito	75.000 €	100.000 €
Crediti inferiori a 200 €	Esclusi	Inclusi, regime semplificato
Credito gratuito o con costi minimi, da rimborsare entro 3 mesi	Escluso	Incluso, regime semplificato
Dilazioni e BNPL con cessione del credito a terzi	Spesso esclusi	Inclusi: credito offerto da terzi

Nuovo regime di abilitazione e vigilanza per i finanziatori non bancari (escluse banche e istituti di moneta elettronica).

Fonte: art. 122 TUB come modificato dal D.lgs. 212/2025; decreto CICR 9 luglio 2026, art. 2

03 · LA RIFORMA CCD2

Buy now, pay later: da pagamento a credito

RESTA FUORI

Dilazione del venditore

Concessa direttamente dal fornitore, gratuita, di breve durata e senza cessione del credito a terzi

DIVENTA CREDITO AI CONSUMATORI

Schema con un finanziatore

Il credito è ceduto, anche in un secondo momento, a un soggetto autorizzato: valgono gli obblighi del TUB

Cosa ottiene il consumatore

- ✓ Informazioni chiare prima di accettare
- ✓ Verifica della capacità di rimborso
- ✓ Diritto di recesso e di reclamo

Il rischio: tante piccole rate percepite come «leggere» si sommano senza che ci se ne accorga.

03 · LA RIFORMA CCD2

Fidi e sconfinamenti: regole più chiare

Riduzione o revoca del fido

Segue le regole delle modifiche unilaterali o del recesso del finanziatore (nuovo art. 125-octies.1 TUB)

12 rate

mensili uguali per rimborsare quanto utilizzato, prima di azioni esecutive, senza costi aggiuntivi e al tasso del fido

Sconfinamento

Avviso se consistente e oltre un mese; se «regolare», offerta di consulenza e indirizzo gratuito a servizi di consulenza sul debito

03 · LA RIFORMA CCD2

Quando le rate diventano un problema

01

Ritardo oltre 30 giorni

Avviso scritto su conseguenze del mancato pagamento e misure di sostegno

02

Ragionevole tolleranza

Prima di azioni esecutive il finanziatore cerca soluzioni (art. 125-decies TUB)

03

Misure possibili

Rifinanziamento, durata più lunga, sospensione o riduzione temporanea delle rate

04

Costi contenuti

Spese di inadempimento non oltre quanto serve a coprire i costi del finanziatore

Consulenza sul debito (nuovo art. 125-terdecies TUB): offerta da fondazioni e associazioni antiusura iscritte nell'elenco del MEF.

03 · LA RIFORMA CCD2

Nuove opportunità per chi assiste

Consulenza sul debito

Le fondazioni e associazioni antiusura diventano un punto di riferimento previsto dal TUB

Educazione finanziaria

Rafforzata dall'art. 125-duodecies TUB: spazio per percorsi in sportelli, scuole e comuni

Diritto di spiegazione

Rifiuti decisi da un algoritmo: si può chiedere una spiegazione e un riesame umano

Banche dati trasparenti

Il consumatore deve sapere quale banca dati è stata consultata e con quale esito

Pubblicità verificabile

Regole puntuali rendono più facile riconoscere e segnalare i messaggi scorretti

Consulenza indipendente

Può dirsi «indipendente» solo se resa dai consulenti abilitati (art. 124.2 TUB)

04 · GLI STRUMENTI DI TUTELA

La scala della tutela

1 · Reclamo all’intermediario

Per iscritto e gratuito. Risposta entro 60 giorni (15 giorni lavorativi per i servizi di pagamento)

2 · Arbitro Bancario Finanziario

Ricorso online entro 12 mesi dal reclamo, senza avvocato; contributo di 20 €, rimborsato se accolto; liti fino a 200.000 €

3 · Mediazione o giudice

Il ricorso all’ABF soddisfa la condizione di procedibilità per agire in giudizio

Canali paralleli

Banca d’Italia

Esposto: segnala il comportamento, non decide la lite

AGCM

Pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevole

Garante privacy

Segnalazioni nelle banche dati creditizie e profilazione

Requisiti e moduli aggiornati: arbitrobancariofinanziario.it · bancaditalia.it

04 · GLI STRUMENTI DI TUTELA

L’ Arbitro Bancario Finanziario funziona

13.500+

ricorsi ricevuti nel 2025 (–3% sul 2024)

56%

esiti sostanzialmente favorevoli ai clienti, tra accoglimenti e accordi

94%

decisioni rispettate dagli intermediari (esclusa la cessione del quinto)

≈ 8 mln €

restituiti ai clienti nel 2025

Fonte: Banca d’Italia, Relazione sull’attività dell’ABF – anno 2025 (24 giugno 2026)

04 · GLI STRUMENTI DI TUTELA

Quando il debito diventa crisi

Codice della crisi (D.lgs. 14/2019, correttivo D.lgs. 136/2024). La porta d'accesso è l'**OCC**, Organismo di composizione della crisi da sovraindebitamento.

Ristrutturazione dei debiti del consumatore

Piano con tempi e importi sostenibili, omologato dal giudice senza voto dei creditori (art. 67 CCII)

Liquidazione controllata

Il patrimonio liquidabile va ai creditori; al termine, liberazione dai debiti residui

Esdebitazione dell'incapiente

Per chi non ha nulla da offrire: una sola volta, con verifica per 4 anni (art. 283 CCII)

Il creditore che ha violato le regole sul merito creditizio non può opporsi al piano del consumatore (art. 69, c. 2 CCII).

05 · ALLO SPORTELLO

La checklist del primo colloquio

Documenti da chiedere

- Contratto e modulo europeo (SECCI)
- Piano di ammortamento ed estratti conto
- Conteggio estintivo, se c’è stato un rimborso anticipato
- Polizze abbinate e loro condizioni
- Comunicazioni: modifiche, solleciti, cessione del credito
- Visura Centrale Rischi e report dei SIC

Domande da farsi

- Quando è stato firmato? Vecchie o nuove regole?
- Il TAEG è coerente con i costi e sotto il tasso soglia antiusura?
- Le informazioni sono arrivate prima della firma?
- Siamo ancora nei termini per il recesso?
- Nel rimborso anticipato sono stati ridotti i costi iniziali?
- Ci sono più finanziamenti o rate BNPL attivi insieme?

05 · ALLO SPORTELLO

Tre casi da discutere insieme

CASO A · ESTINZIONE

Marco estingue al terzo anno un prestito di cinque anni. Il conteggio riduce gli interessi futuri, ma non la commissione di intermediazione pagata all’inizio.

Cosa può chiedere, e a chi?

CASO B · ALGORITMO

A Giulia viene negato online un finanziamento in pochi secondi, senza alcuna spiegazione. Non ha debiti in corso.

Quali diritti può esercitare?

CASO C · RATE SU RATE

Luca ha cinque acquisti BNPL attivi, una carta revolving e 40 giorni di ritardo sulla rata dell’auto.

Quali strumenti attivare, e in che che ordine?

05 · PROSPETTIVE

Cosa osservare nei prossimi mesi

1	**Disposizioni Banca d’Italia**	Moduli, TAEG e regime semplificato; da esse dipende la data effettiva di adeguamento
2	**Il BNPL alla prova**	Nuovi operatori abilitati e vigilati, nuovi contratti da leggere con attenzione
3	**Gli orientamenti dell’ABF**	Come verranno interpretate tolleranza, sconfinamenti e rimborso dei costi
4	**Credito e algoritmi**	Il dialogo tra TUB, GDPR e regole sull’intelligenza artificiale nello scoring
5	**Reti di supporto**	Sportelli, associazioni dei consumatori e fondazioni antiusura nella consulenza sul debito

IN SINTESI

Tre messaggi da portare a casa

1

Il credito è un contratto con diritti esigibili: ogni fase lascia un documento da chiedere.

2

La riforma sposta il peso sulla responsabilità del finanziatore: merito creditizio, tolleranza, consulenza.

3

Gli strumenti esistono: reclamo, ABF, OCC. Supportare bene significa sapere quale usare, e quando.

Grazie. Domande?

Fonti: Dir. (UE) 2023/2225 · D.lgs. 212/2025 · TUB artt. 121–126 · Decreto CICR 9/7/2026 · Relazione ABF 2025 · D.lgs. 14/2019