



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 07.02.2001  
COM(2001) 66 definitivo

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE  
AL CONSIGLIO E AL PARLAMENTO EUROPEO  
SUL COMMERCIO ELETTRONICO E I SERVIZI FINANZIARI**

## **COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO E AL PARLAMENTO EUROPEO**

### **SUL COMMERCIO ELETTRONICO E I SERVIZI FINANZIARI**

#### **Sintesi**

Nel calendario della Comunità in materia di occupazione e di crescita, la scadenza del 2005 fissata dal Consiglio europeo di Lisbona per la realizzazione di un mercato europeo integrato dei servizi finanziari occupa un posto centrale.

Per conseguire tale obiettivo, è essenziale instaurare un contesto favorevole allo sviluppo del commercio elettronico nella Comunità. La direttiva sul commercio elettronico è intesa ad assicurare la libera prestazione dei servizi on-line nell'insieme della Comunità. La direttiva si fonda sulla "clausola del mercato interno", che conferisce ai prestatori di servizi on-line il diritto di operare in tutta l'Unione attenendosi alle norme dello Stato membro nel quale sono stabiliti. La direttiva prevede una serie di deroghe alla clausola del mercato interno e istituisce per il commercio elettronico transfrontaliero un regime diverso da quello valido per altri tipi di vendita a distanza.

L'interazione tra la direttiva sul commercio elettronico e la legislazione esistente in materia di servizi finanziari è decisiva per lo sviluppo di una politica chiara e coerente in materia di prestazione transfrontaliera di servizi finanziari. Occorre partire dall'impostazione definita dalla direttiva per istituire un mercato interno pienamente funzionante nel settore dei servizi finanziari al dettaglio; assicurare la coerenza tra legislazione in materia di servizi finanziari e direttiva sul commercio elettronico, nonché fra le norme applicabili ai servizi on-line e alle modalità più tradizionali di prestazione di servizi finanziari; esaminare come applicare la clausola del mercato interno nei settori nei quali le normative nazionali presentano significative divergenze in modo da evitare che i consumatori e gli investitori siano assoggettati a regimi giuridici sostanzialmente diversi da quelli del loro paese.

Per agevolare il compito degli Stati membri e dei prestatori di servizi e per assicurare il rispetto della direttiva sul commercio elettronico la Commissione effettuerà nel corso dell'anno un'analisi (che verrà ripetuta nel 2003) per indicare quali tipi di disposizioni nazionali gli Stati membri avranno il diritto di applicare ai servizi prestati a partire da un altro Stato membro. Per preparare questa analisi la Commissione passerà in rassegna la situazione attuale, prestando particolare attenzione al modo in cui le deroghe previste dalla direttiva si applicheranno ai servizi finanziari offerti on-line a partire da un altro Stato membro. Le eventuali restrizioni della libera prestazione di servizi, che sono ammesse a titolo di deroga se giustificate da esigenze di tutela dei consumatori e degli investitori, non dovranno essere sproporzionate in rapporto all'obiettivo dell'Unione di assicurare la libera circolazione dei servizi della società dell'informazione.

Anche ad un livello più generale, le normative nazionali presentano significative divergenze che frammentano il mercato interno dei servizi finanziari. Verrà sviluppata una nuova iniziativa politica, articolata in tre aree d'intervento:

- ***un programma per promuovere la convergenza delle regole contrattuali e non contrattuali.*** Perché il principio del paese d'origine possa funzionare nella pratica per tutti i tipi di servizi finanziari e per tutte le modalità di transazioni a distanza, è necessaria un'ulteriore convergenza delle regole di base in materia di commercializzazione e della regolamentazione specifica dei singoli servizi o settori, in modo da assicurare ai consumatori informazioni di elevata qualità e comparabili. Per quanto riguarda le obbligazioni contrattuali, si esaminerà come sia possibile consentire la libera offerta di servizi finanziari al dettaglio nell'insieme della Comunità in un quadro che garantisca la sicurezza giuridica.
  
- ***misure mirate per favorire la fiducia dei consumatori nei sistemi di risoluzione delle controversie transfrontaliere e nei pagamenti su Internet.*** Verrà istituita una rete comunitaria di organismi competenti per trattare i reclami in materia di servizi finanziari per offrire un sistema efficace e rapido di risoluzione extragiudiziale delle controversie su scala transfrontaliera. Verranno prese misure per migliorare la sicurezza e offrire ai consumatori una rete di sicurezza giuridica per i pagamenti on-line all'interno dell'Unione.
  
- ***una più stretta cooperazione tra le autorità di vigilanza.*** Le autorità del paese ospitante devono affidarsi in misura sempre maggiore alle autorità del paese in cui ha sede il prestatore di servizi. La Commissione, in collaborazione con gli Stati membri, terrà in permanenza sotto controllo gli accordi per la vigilanza sui servizi transfrontalieri.

# COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO E AL PARLAMENTO EUROPEO

## IL COMMERCIO ELETTRONICO E I SERVIZI FINANZIARI

### 1. INTRODUZIONE

Con il Piano d'azione per i servizi finanziari (PASF)<sup>1</sup> la Commissione si è posta come obiettivo l'instaurazione entro il 2005 di un mercato europeo dei servizi finanziari pienamente integrato, a complemento dell'introduzione dell'euro. Il raggiungimento di un simile traguardo sarà di notevole beneficio all'Unione, creando nuovi posti di lavoro, una maggiore crescita economica e un'industria dei servizi finanziari dinamica e innovatrice che favorirà gli interessi dei consumatori e degli investitori e lo sviluppo delle imprese europee, grandi e piccole. Nel mercato all'ingrosso, un'allocatione più efficiente dei capitali abbasserà il costo del credito per le imprese e porterà a rendimenti più alti per gli investimenti e i fondi pensione dei cittadini. Nel mercato al dettaglio la possibilità di mettersi direttamente in contatto con prestatori di servizi transfrontalieri potrà, a condizione che i consumatori possano rivolgersi ad essi con sufficiente fiducia, accrescere le possibilità di scelta e la concorrenza.

Le nuove tecnologie stanno già cambiando profondamente il settore dei servizi finanziari: stanno infatti rivoluzionando il funzionamento dei mercati all'ingrosso e l'accesso ai medesimi, stanno trasformando la prestazione transfrontaliera di servizi e fungendo da catalizzatore per la creazione di nuovi servizi finanziari e di nuovi modelli commerciali, forgiando spesso nuove alleanze tra telecomunicazioni, tecnologia dell'informazione, mercati al dettaglio e prestatori di servizi finanziari.

Creare un terreno favorevole per lo sviluppo sia del settore dei servizi finanziari che della società dell'informazione nell'Unione è fondamentale per la futura competitività dell'Europa. La Commissione ha recentemente pubblicato una comunicazione<sup>2</sup>, nella quale precisa la strategia che intende seguire per raccogliere l'invito del Consiglio europeo di Lisbona ad agire rapidamente per sfruttare al meglio i benefici del commercio elettronico. A Lisbona si è anche definito come prioritario il completamento del mercato interno, in particolare mediante l'attuazione del Piano d'azione per i servizi finanziari (PASF).

La presente comunicazione esamina le misure necessarie per affrontare la questione dell'interfaccia tra commercio elettronico e servizi finanziari, per porre fine alla frammentazione del mercato al dettaglio di tali servizi e per promuovere la fiducia dei consumatori. Essa si concentra sui rapporti tra prestatori di servizi e consumatori, visto che in questo campo gli ostacoli all'instaurazione di un mercato integrato tendono ad essere più importanti che nel campo della prestazione di servizi ad imprese o clienti professionisti (il cosiddetto business-to-business).

Il commercio elettronico è per sua stessa natura senza frontiere. Per la prima volta, quindi, i consumatori possono entrare in contatto con operatori di tutta la Comunità, malgrado le barriere che continuano ad ostacolare la prestazione transfrontaliera di servizi finanziari. In teoria i servizi finanziari si prestano idealmente al commercio elettronico. Tuttavia molti consumatori esitano a rivolgersi oltrefrontiera e sono particolarmente diffidenti nei confronti di Internet. Occorre sgombrare questo tipo di preoccupazioni e promuovere la fiducia dei consumatori. Se si vuole che il mercato interno realizzi pienamente le sue potenzialità, occorre che i prestatori di servizi possano vendere i propri servizi oltrefrontiera altrettanto

facilmente che nel proprio paese e che per i consumatori sia altrettanto attraente comprare all'estero che sul mercato nazionale.

Dato che gran parte dell'attuale quadro normativo dell'Unione risale ai tempi precedenti alla rivoluzione on-line, esistono ancora norme divergenti per la tutela (contrattuale ed extracontrattuale) di consumatori ed investitori. Persiste quindi ancora una frammentazione dei mercati, che priva il consumatore europeo dei benefici di una maggiore varietà di scelta, nonché di prezzi più competitivi e di economie di scala.

L'Unione è chiamata ad aggiornare il proprio quadro politico e normativo. Il mercato dei servizi finanziari ha infatti bisogno di un ambiente favorevole, fatto di norme trasparenti e coerenti, che assicurino un regime prudenziale e di tutela dei consumatori efficace, atto a favorire la fiducia e la stabilità sistemica. La sfida che l'Unione si trova ad affrontare è di realizzare tale obiettivo rispettando l'impegnativa scadenza del 2005 fissata dal Consiglio europeo di Lisbona.

A tal fine la Commissione prospetta nella presente comunicazione tre aree d'intervento, particolarmente alla luce dell'adozione della direttiva sul commercio elettronico che dovrà essere attuata entro il 17 gennaio 2002:

- Area I: adeguamento delle regole e delle regolamentazioni attualmente in vigore, con il fine principale di far convergere le norme di tutela dei consumatori e degli investitori, sia per le obbligazioni contrattuali che per quelle non contrattuali;
- Area II: elaborazione di misure che garantiscano sistemi di pagamento sicuri e strumenti di ricorso extragiudiziale efficaci per le transazioni transfrontaliere;
- Area III: rafforzamento della cooperazione tra le autorità di vigilanza per rispondere alle nuove sfide poste dalle transazioni transfrontaliere.

## **2. LE BASI LEGISLATIVE - LA POLITICA COMUNITARIA IN MATERIA DI COMMERCIO ELETTRONICO**

Tre anni fa, l'iniziativa della Commissione in materia di commercio elettronico<sup>3</sup> ha definito le linee generali della politica comunitaria in tale settore. Da allora si sono verificati notevoli progressi. Innanzitutto, è stata adottata una serie di direttive, tra le quali spiccano quella che prevede una procedura di notifica per favorire la trasparenza, e quelle concernenti le firme elettroniche e la moneta elettronica. Inoltre, per consentire al pubblico l'accesso ad Internet in maniera più rapida ed economica, il Consiglio ha raggiunto un accordo politico su un regolamento per la disaggregazione della rete locale. È inoltre prossima l'adozione della direttiva sull'armonizzazione del diritto d'autore e dei diritti connessi nella società dell'informazione. Dal canto suo l'iniziativa e-Europe è riuscita a issare la società dell'informazione ai primi posti tra le priorità politiche dell'Unione.

### **Il campo di applicazione della direttiva sul commercio elettronico e i suoi rapporti con le direttive settoriali**

Per lo sviluppo del commercio elettronico all'interno dell'Unione europea è necessario un quadro legislativo coerente e adeguato. Di importanza fondamentale è la direttiva sul commercio elettronico<sup>4</sup> recentemente adottata. La direttiva è intesa ad assicurare la libera prestazione dei servizi della società dell'informazione nell'insieme della Comunità. Essa pone le fondamenta sulle quali sviluppare ulteriormente le altre politiche, compresa quella in materia di servizi finanziari.

*La direttiva sul commercio elettronico è una direttiva quadro orizzontale applicabile a tutti i servizi della società dell'informazione<sup>5</sup> che sono prestati a distanza e con mezzi elettronici (cosiddetti servizi "on-line"). Le attività off-line non rientrano nel campo di applicazione della direttiva, anche quando siano connesse a un servizio on-line. Pertanto, qualora un servizio finanziario venga fornito on-line solo parzialmente, alle differenti parti verrà applicato un diverso regime normativo. Infatti, qualora un servizio venga promosso on-line ma prestato off-line, verrà disciplinata dalla direttiva sul commercio elettronico solo la promozione on-line. Tuttavia, è importante sottolineare che l'obiettivo di massima della Commissione è stabilire nel mercato interno un quadro coerente di regole per tutte le transazioni, quale che sia la loro forma (on-line o off-line). Proprio per raggiungere tale obiettivo, il Piano d'azione per i servizi finanziari (PASF) contempla numerose iniziative, in particolare quelle relative all'aggiornamento della direttiva sui servizi di investimento<sup>6</sup> e alla proposta di direttiva sulla vendita a distanza di servizi finanziari<sup>7</sup>.*

*La direttiva sul commercio elettronico si applica esclusivamente ai prestatori di servizi stabiliti in uno Stato membro<sup>8</sup>. Pertanto, non rientrano nel suo campo di applicazione i prestatori di servizi di paesi terzi, ai quali non è consentito fruire della libertà di circolazione dei servizi della società dell'informazione. Ciascuno Stato membro può dunque liberamente determinare la propria politica in relazione ai prestatori dei paesi terzi, purché si conformi agli accordi internazionali sul commercio. L'Unione europea, tuttavia, potrebbe considerare necessario sviluppare un approccio coordinato nei confronti di tale categoria di prestatori.*

*La direttiva sul commercio elettronico, inoltre, non incide sul livello esistente di tutela che risulta dagli obiettivi di interesse generale stabiliti dalle norme comunitarie vigenti<sup>9</sup>, in particolare le disposizioni riguardanti il livello di tutela dei consumatori. Tuttavia, le misure nazionali non possono limitare la libera circolazione dei servizi della società dell'informazione contemplati nella direttiva sul commercio elettronico.*

***La direttiva sul commercio elettronico è complementare alle norme settoriali sui servizi finanziari***, compresi gli obblighi di informazione posti dalla direttiva sul credito al consumo, da alcune direttive sulle assicurazioni e dalla proposta di direttiva sulla vendita a distanza di servizi finanziari. Gli obblighi di informazione contemplati dalla direttiva sul commercio elettronico si aggiungono agli altri posti dalle norme comunitarie; è importante rilevare che, nelle fattispecie in cui la proposta di direttiva sulla vendita a distanza di servizi finanziari non provvede a prescrivere alcun obbligo di questo tipo (in particolare per quanto riguarda i siti promozionali che non offrono la possibilità di effettuare transazioni on-line), le disposizioni della direttiva sul commercio elettronico rivestono un ruolo di importanza fondamentale.

***Essenziale per la comprensione della direttiva sul commercio elettronico è la cosiddetta "clausola del mercato interno"***. Tale clausola consente a chi opera nel campo della società dell'informazione di prestare i propri servizi in tutto il territorio dell'Unione sulla base delle leggi e delle regolamentazioni dello Stato membro nel quale hanno la propria sede principale (ossia il paese d'origine). La direttiva sul commercio elettronico rimuove inoltre alcuni ostacoli giuridici: infatti, integrando la direttiva sulla firma elettronica, obbliga gli Stati membri a far sì che il loro diritto consenta la conclusione dei contratti per via elettronica.

La direttiva sul commercio elettronico mira a garantire la libertà di fornire i servizi della società dell'informazione, in conformità con l'articolo 49 del trattato. Gli Stati membri devono assicurarsi che i prestatori di servizi stabiliti nel proprio territorio osservino i requisiti nazionali inclusi nell'"ambito regolamentato" della direttiva<sup>10</sup>, ma non possono limitare la libertà di prestare servizi, cioè non è loro consentito prendere misure che ostacolano o rendano meno appetibile la prestazione di tale tipo di servizi a partire da altri Stati membri. Restrizioni di questo genere sono giustificabili esclusivamente se rientrano nelle deroghe stabilite nell'allegato all'articolo 3 della direttiva o sono notificate da uno Stato membro a norma dell'articolo 3, paragrafi da 4 a 6..

### **Obiettivi della direttiva**

L'approccio della direttiva sul commercio elettronico rispecchia la nuova realtà di tale forma di commercio. I servizi offerti su un sito web sono automaticamente e simultaneamente accessibili in tutti gli Stati membri; obbligare quindi chi presta un servizio finanziario a rispettare quindici normative diverse sarebbe ingiustificabilmente gravoso. Imporre un obbligo del genere significherebbe costringere gli operatori a far funzionare più sistemi differenti per rispettare i diversi requisiti nazionali, scoraggiando l'offerta e la domanda di servizi on-line nel territorio dell'Unione. La libertà di scelta del consumatore ne risulterebbe ridotta; inoltre, cosa ancora peggiore, i prestatori di servizi finirebbero per privilegiare i mercati più ampi, a scapito degli Stati membri più piccoli, ed i consumatori dell'Unione europea si orienterebbero verso l'offerta on-line di altri mercati del mondo. L'esistenza di sistemi e prassi giuridiche molto diverse renderà anche presumibilmente più difficile convincere i consumatori a fidarsi a concludere acquisti al di fuori del loro mercato nazionale e con operatori a loro poco noti.

I servizi on-line possono essere prestati in altri Stati membri senza che il fornitore debba necessariamente avere una presenza fisica o un'attività in loco; ciò può suscitare interrogativi su come assicurare una vigilanza efficace. Date le caratteristiche intrinseche di tali servizi, è possibile esercitare un controllo più rapido ed efficiente nello Stato membro in cui chi presta il servizio ha la propria sede e gestisce il proprio sito web (Stato membro di origine). Un altro Stato membro potrebbe avere difficoltà ad applicare misure nei confronti di un operatore che si trova al di fuori dei propri confini e il paese nel quale il servizio viene acquistato dovrà quindi fare affidamento sull'intervento delle autorità dello Stato membro di origine.

La fiducia e la cooperazione tra Stati membri sono quindi fondamentali e perciò la direttiva sul commercio elettronico, all'articolo 19, non solo impone allo Stato membro d'origine di vigilare in maniera efficiente sui servizi prestati ai consumatori di altri Stati membri, ma dà anche allo Stato membro in cui il servizio viene acquistato il diritto di richiedere ed ottenere qualsiasi informazione in merito.

### **Le deroghe alla clausola del mercato interno previste dalla direttiva sul commercio elettronico**

*La direttiva sul commercio elettronico prevede importanti deroghe al principio del mercato interno*, distinguibili in due categorie: deroghe generali e deroghe specifiche applicabili a casi particolari.

Alcune **deroghe generali** (elencate nell'allegato della direttiva) rispecchiano soluzioni normative diverse offerte da altri strumenti giuridici e riprendono alcune disposizioni specifiche della legislazione comunitaria vigente in materia di servizi finanziari. Tra queste figurano le disposizioni delle direttive sulle assicurazioni che disciplinano l'avvio e l'esercizio di attività in tale settore<sup>11</sup>, la pubblicità riguardante gli OICVM<sup>12</sup> e la moneta elettronica emessa dagli istituti che non godono del passaporto europeo<sup>13</sup>. Alcuni Stati membri avevano richiesto altre deroghe nel campo dei servizi finanziari, specialmente per quanto riguarda i servizi di investimento; tuttavia, il Consiglio e il Parlamento europeo hanno concordemente deciso di limitare le deroghe a quanto originariamente proposto dalla Commissione<sup>14</sup>.

Esistono altre deroghe generali in materia di legge applicabile ai contratti che sono importanti per la prestazione di servizi finanziari. Queste riguardano: la libertà delle parti di scegliere la legge applicabile al loro contratto; la legge applicabile alle obbligazioni contrattuali riguardanti i contratti conclusi dai consumatori; la validità formale dei contratti che istituiscono o trasferiscono diritti relativi a beni immobili.

Fondamentalmente, la facoltà di scegliere la legge applicabile ad un contratto spetta alle parti stesse. Se le parti non ne hanno designata nessuna, la legge applicabile è quella del paese con il quale il contratto ha il collegamento più stretto. Si presume che si tratti del paese nel quale è stabilita la parte che deve eseguire la prestazione caratteristica. Queste norme di base non si applicano ai contratti con i consumatori: di conseguenza, se l'acquirente dei beni o dei servizi è un consumatore (ossia una persona che non conclude il contratto nell'ambito della sua attività lavorativa o professionale), la scelta espressa di una legge non può avere l'effetto di vanificare la protezione assicurata dalle "norme obbligatorie" della legge del suo paese di residenza abituale; se non viene designata alcuna legge, al contratto nel suo complesso si applica la legge del paese di residenza abituale del consumatore. Questa deroga si applica però solo a condizione che la conclusione del contratto sia stata preceduta da un invito specifico rivolto al consumatore o da una pubblicità diffusa nello Stato membro di residenza del consumatore e che quest'ultimo abbia compiuto nel suo paese tutte le formalità necessarie per la conclusione del contratto. L'effetto della deroga nel campo del diritto contrattuale è di consentire agli Stati membri diversi da quello in cui è stabilito un prestatore di servizi di prendere misure che limitano la libertà di prestare servizi della società dell'informazione, purché tali misure siano compatibili con l'articolo 49 del trattato CE.

La seconda categoria di deroghe consente agli Stati membri di applicare, **caso per caso**, restrizioni a un servizio della società dell'informazione prestato a partire da un altro Stato membro, alle condizioni di cui all'articolo 3, paragrafi da 4 a 6 della direttiva sul commercio elettronico<sup>15</sup>, ai sensi del quale gli Stati membri possono prendere misure per motivi di interesse generale, in particolare per tutelare consumatori ed investitori. Tale deroga è soggetta a una specifica procedura comunitaria, che richiede, tra l'altro, la notifica della misura alla Commissione, la quale la sottopone ad esame, per evitare così il verificarsi di casi di restrizioni sproporzionate e ingiustificate alla libera prestazione dei servizi della società dell'informazione.

### **La strategia della Commissione nel prossimo futuro**

Attuare la direttiva sul commercio elettronico, che entrerà in vigore il 17 gennaio 2002, significa affrontare problematiche notevoli, se la Comunità intende mantenere un quadro normativo coerente per il mercato interno dei servizi finanziari. Innanzitutto, la direttiva introduce per i servizi finanziari una serie di deroghe alla clausola del mercato interno, che dovranno essere riesaminate per istituire un mercato interno pienamente funzionante nel settore dei servizi finanziari al dettaglio. Tale riesame dovrà avere l'obiettivo di realizzare un grado di convergenza delle norme di tutela dei consumatori che sia sufficiente a consentire l'applicazione del principio del paese d'origine. In secondo luogo, nelle aree in cui viene applicata, la clausola del mercato interno crea, per il commercio elettronico transfrontaliero, un regime distinto rispetto alle altre forme di transazioni commerciali, e questo potrebbe pregiudicare la parità di condizioni tra i vari canali commerciali. Infine, la clausola del mercato interno si applicherà anche in aree nelle quali le regole nazionali continuano ad essere notevolmente divergenti, in particolar modo nelle aree non armonizzate, esponendo consumatori ed investitori a regimi che possono differire notevolmente da quelli a loro familiari.

I consumatori devono poter confidare nel fatto che per loro esistono livelli di tutela sufficientemente armonizzati in tutta l'Unione e che quando acquistano negli altri Stati membri saranno protetti in modo altrettanto efficace e trasparente che nel proprio paese. Parallelamente, chi offre i propri servizi deve essere messo in condizioni di operare in tutta l'Unione europea senza doversi piegare a requisiti normativi eterogenei. A tale scopo sarà necessario migliorare la convergenza delle regole nazionali, in particolar modo in aree fondamentali come le norme di comportamento per i servizi di investimento e i requisiti di informazione precontrattuale contemplati dalla direttiva sulla vendita a distanza di servizi finanziari.

Per raggiungere tale convergenza sarà necessaria una combinazione di differenti misure: proposte legislative per introdurre livelli elevati e armonizzati di tutela dei consumatori in tutta l'Unione e, ove opportuno e necessario, la possibilità del riconoscimento reciproco, entro tale quadro, di eventuali ulteriori disposizioni in materia da parte degli Stati membri. Tali questioni saranno trattate in maniera più approfondita nella sezione seguente, insieme con un'analisi dell'impatto della direttiva sul commercio elettronico durante il limitato periodo necessario per attuare la combinazione di misure sopra descritta.

### **3. AREA D'INTERVENTO I: GARANTIRE LA COERENZA DEL QUADRO NORMATIVO PER I SERVIZI FINANZIARI**

Le norme dell'Unione in materia di servizi finanziari mirano in gran parte a garantire alle istituzioni finanziarie l'accesso ai mercati comunitari sulla base di un passaporto europeo. Tuttavia, in pratica, le imprese che svolgono le proprie attività in più Stati membri tendono ad operare attraverso succursali che abitualmente si conformano alle norme dello Stato membro in cui sono situate. Questo tende ad aumentare la frammentazione del mercato. Inoltre, nei casi in cui le regole nazionali presentano notevoli divergenze, soprattutto nelle aree non armonizzate, lo Stato membro ospitante applica di norma le proprie regole nei confronti dei servizi provenienti dall'estero, per ragioni di interesse generale.

La natura intrinsecamente transfrontaliera del commercio elettronico introduce una nuova dimensione nel funzionamento del mercato interno. I consumatori possono infatti rivolgersi a prestatori di servizi di tutta la Comunità. Tuttavia, la domanda ed offerta on-line di servizi finanziari transfrontalieri può svilupparsi adeguatamente solo in presenza di una situazione di chiarezza e certezza giuridica che tuteli appieno gli interessi di consumatori ed investitori. A tal fine è indispensabile risolvere le questioni legate allo sviluppo del commercio elettronico, e in particolare all'introduzione della direttiva sul commercio elettronico, È dunque necessaria un'iniziativa di ampio respiro nel settore dei servizi finanziari.

La Commissione varerà un'iniziativa articolata su tre assi per garantire una maggiore convergenza delle norme che tutelano i consumatori e gli investitori. Innanzitutto sarà messa in atto una strategia di armonizzazione di grado elevato delle regole fondamentali in materia di commercializzazione. In secondo luogo, verranno intraprese misure per aumentare la convergenza delle regole specifiche relative a determinati settori o determinati servizi, in particolare per uniformare il contenuto e la presentazione delle informazioni fornite ai consumatori, così da consentire un agevole confronto di prezzi e condizioni tra servizi nazionali e transfrontalieri. Perché il principio del paese d'origine possa essere applicato nella pratica a tutti i tipi di servizi finanziari e a tutte le modalità di transazioni a distanza, la convergenza delle regole deve spingersi fino ad un punto sufficientemente avanzato. Infine, la Commissione intraprenderà un esame delle disposizioni nazionali in materia di contratti di prestazione di servizi finanziari al dettaglio. Tale esame fornirà una base analitica per elaborare eventuali misure future per assicurare la certezza giuridica in materia di prestazione transfrontaliera di servizi finanziari. Inoltre, facendo seguito all'invito del Consiglio europeo di Tampere ed ad una analoga richiesta del Parlamento europeo, la Commissione sta preparando una comunicazione per avviare il dibattito su un'eventuale armonizzazione del diritto contrattuale al fine di migliorare il funzionamento del mercato interno.

Un'azione tanto ambiziosa richiederà inevitabilmente tempo e un notevole impegno a livello politico. Poiché la direttiva sul commercio elettronico entrerà in vigore il 17 gennaio 2002, la Commissione studierà come si debba applicare la direttiva in attesa che si realizzi una maggiore convergenza. Maggiori precisazioni si trovano nel seguito della presente sezione.

#### **Iniziative legislative e regolamentari**

La presente sezione comprende le iniziative attuali e future che mirano a raggiungere un elevato grado di armonizzazione legislativa nella Comunità. Si distinguono in iniziative orizzontali, politiche settoriali specifiche e possibili misure future nel settore del diritto contrattuale.

## **Asse I - Aspetti orizzontali**

i) Comunicazioni commerciali. I servizi di comunicazione commerciale comprendono gli annunci pubblicitari, la commercializzazione diretta, la sponsorizzazione, le promozioni delle vendite e le pubbliche relazioni.

Essi sono stati già armonizzati in qualche misura al livello comunitario: la pubblicità ingannevole è stata proibita, la pubblicità comparativa è stata disciplinata e con la direttiva "televisione senza frontiere" sono state stabilite regole rigorose per la pubblicità televisiva. A quest'ultima, anche per quanto riguarda i messaggi relativi ai servizi finanziari, si applica il principio del paese di origine (dove ha sede chi trasmette). La direttiva sul commercio elettronico adotta un approccio simile, imponendo inoltre requisiti di trasparenza supplementari per tutta la pubblicità on-line. La comunicazione commerciale deve essere identificabile come tale, specificare l'identità dell'operatore al quale si riferisce e precisare in modo trasparente e non ambiguo le condizioni alle quali si può beneficiare di offerte promozionali (come sconti, premi e omaggi) o partecipare a concorsi promozionali. La Commissione sta studiando questa problematica per stabilire se siano necessarie o meno ulteriori iniziative al riguardo.

ii) Commercializzazione

Per quanto riguarda le regole che disciplinano la commercializzazione dei servizi finanziari, tra i paesi permangono ancora notevoli differenze, che vengono trattate nella proposta di direttiva sulla vendita a distanza di servizi finanziari, specie con l'armonizzazione delle principali regole per tutte le forme di commercializzazione (specie in campo di diritto di recesso, di "cold calling" e di informazione generica al cliente prima della conclusione del contratto). La Commissione auspica una rapida adozione della direttiva, che dimostri l'impegno dell'Unione a favore della tutela dei consumatori, in particolar modo nell'ambiente on-line.

## **Asse II - Aspetti settoriali**

Anche a livello settoriale o specifico dei vari servizi sarà necessario adottare nuove iniziative. Le analisi condotte recentemente nel campo delle divergenze normative nazionali in materia di informazioni precontrattuali hanno indicato una serie di priorità che richiederanno ulteriori misure (descritte alla tabella 1). L'esame delle regole di condotta vigenti negli Stati membri ha inoltre evidenziato notevoli differenze nel grado di tutela degli investitori al dettaglio.

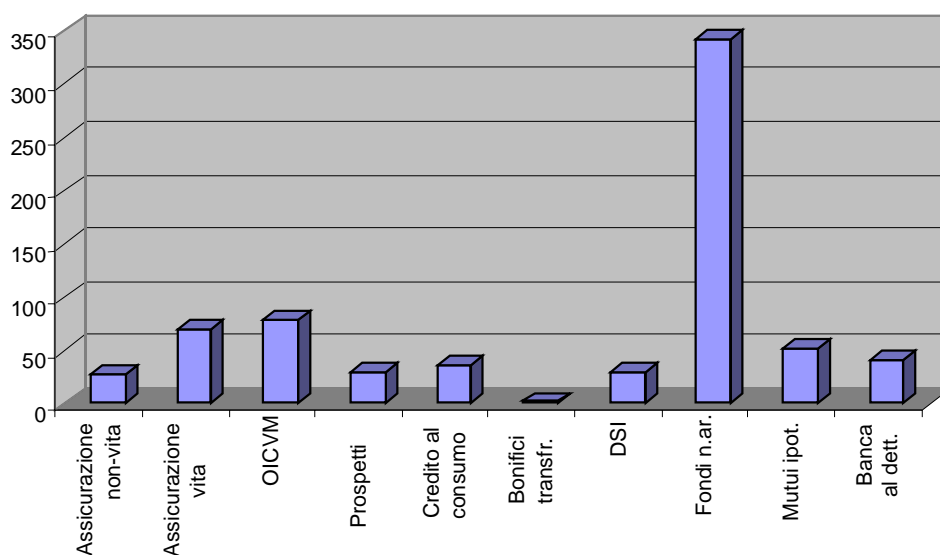
Una serie di iniziative descritte sotto, alcune già in corso, altre nuove, hanno il compito di migliorare la convergenza delle disposizioni di tutela di consumatori ed investitori. La maggior parte di esse rientra nella strategia delineata nella presente comunicazione; per quelle che non vi rientrano saranno intraprese le azioni necessarie. Per quanto riguarda le informazioni obbligatorie per i servizi finanziari di uso più corrente, la Commissione è convinta che il modo migliore per tutelare i consumatori è di uniformarle al massimo in modo da facilitare la comprensione delle informazioni stesse e il confronto tra le offerte dei vari prestatori di servizi.

### i) Settore bancario

Per quanto riguarda il *credito ipotecario*, sarà tra breve concluso tra i rappresentanti dei consumatori e degli operatori del settore un accordo su un codice europeo di condotta volontario relativo ai mutui per l'acquisto di una casa. Tale codice permetterà di comparare più facilmente le condizioni offerte da operatori transfrontalieri. La Commissione emetterà tra breve una raccomandazione per chiedere che esso venga rispettato.

Per quanto riguarda il *credito al consumo*, la Commissione proporrà la revisione della direttiva sul credito al consumo del 1987. Ne verrà ampliato il campo di applicazione, verrà stabilito un livello elevato e completo di protezione dei consumatori e saranno snellite le regole attuali in materia di tasso annuo effettivo globale (TAEG). Tali misure completeranno l'introduzione dell'obbligo di fornire informazioni generali nella fase precontrattuale a norma della proposta di direttiva sulla vendita a distanza.

**Tabella 1: Obblighi supplementari di informazione - suddivisione per servizio finanziario**



*Durante i negoziati sulla direttiva sulla vendita a distanza, gli Stati membri hanno presentato un elenco di obblighi supplementari in vigore nei loro ordinamenti in materia di informazione precontrattuale. Tali obblighi vengono indicati nella tabella 1, ripartiti per servizio finanziario. Alcune delle divergenze maggiori si manifestano nel caso di fondi non armonizzati, OICVM, assicurazioni vita e crediti ipotecari.*

### ii) Servizi di investimento

La *direttiva sui servizi di investimento (DSI)* prevede che il paese ospitante possa applicare le proprie norme ai servizi prestati nel suo territorio in vari casi; fra tali norme, rivestono particolare importanza le norme di comportamento di cui all'articolo 11<sup>16</sup>. Nella comunicazione sull'articolo 11 della DSI<sup>17</sup>, la Commissione ha concluso che le regole di comportamento nazionali offrono agli investitori professionali una tutela sufficiente da consentire loro di valersi di servizi d'investimento assoggettati esclusivamente alle norme di comportamento in vigore nel paese del prestatore; per quanto riguarda invece gli investitori al dettaglio, tra i diversi regimi nazionali persistono ancora differenze quanto al grado di protezione offerto. Le autorità del paese ospitante sono perciò legittimate ad applicare le norme di comportamento locali a tutela di tali investitori, nel rispetto dei principi del trattato e

del diritto derivato. L'applicazione generalizzata delle regole del paese ospitante, però, può ostacolare la prestazione transfrontaliera di servizi di investimento. Nel progettare ed attuare una nuova DSI riveduta è essenziale garantire che il passaggio al principio del paese di origine avvenga nel modo più scorrevole. Tale processo prevede un livello sufficiente di convergenza del contenuto e dell'applicazione delle norme di comportamento a tutela degli investitori al dettaglio. Nell'ambito del Forum of European Securities Commissions (FESCO) è già a buon punto un processo di ravvicinamento (non vincolante) dei contenuti delle norme di comportamento, a tutela sia degli investitori al dettaglio sia di quelli professionali. La Commissione, nelle sue analisi, terrà debito conto dei risultati del FESCO.

Per quanto riguarda gli **OICVM (fondi armonizzati)**, la seconda proposta introduce un prospetto semplificato, basato sul principio della massima armonizzazione, per la commercializzazione dei fondi armonizzati.

Per quanto riguarda i **prospetti**, la Commissione proporrà tra breve una direttiva per introdurre un efficace passaporto unico europeo in materia, basato sull'obbligo di accettare il modello approvato dalle autorità nazionali competenti. Fino all'entrata in vigore della nuova direttiva rimarranno pienamente applicabili le direttive esistenti sui prospetti di ammissione alla quotazione (80/390/CEE) e di offerta pubblica di valori mobiliari (89/298/CEE).

### iii) Assicurazioni

Nel settore delle assicurazioni è essenziale raggiungere una maggiore convergenza in materia di informazione precontrattuale. Per quanto riguarda le **assicurazioni non vita**, verranno studiate le esigenze di regole specifiche sull'informazione precontrattuale e il loro contenuto. Per quanto riguarda le **assicurazioni vita**, la Commissione deciderà se esista la necessità di aggiungere altre regole a quelle già esistenti in materia di obblighi di informazione, improntate al principio dell'armonizzazione minima. La proposta di **direttiva sugli intermediari assicurativi** pone già i requisiti minimi per i clienti potenziali (soprattutto riguardo al rapporto dell'intermediario con le imprese di assicurazione, all'obbligo di determinare le esigenze del cliente e alla motivazione dei consigli che vengono dati). La Commissione deciderà se tali requisiti debbano essere rafforzati per mezzo della piena armonizzazione o del riconoscimento reciproco.

### iv) Settori non armonizzati

La Commissione non prevede di intraprendere azioni nei settori non armonizzati, che riguardano innanzitutto la prestazione di servizi ai professionisti (per esempio ricerche analitiche per gli investimenti o informazioni di mercato simili). Non esiste un elenco completo di altri settori non armonizzati, ma meritano particolare attenzione i fondi non armonizzati ed alcuni servizi ausiliari contemplati dalla DSI. Essi comprendono i consulenti e/o i pianificatori finanziari, gli operatori di borsa merci e gli operatori sui mercati dei future e delle opzioni. La Commissione deciderà, sulle base delle indicazioni degli Stati membri, se occorran ulteriori iniziative in tali settori e in altri settori non armonizzati..

### **Area III      Riesaminare i contratti di prestazione di servizi finanziari**

I servizi finanziari, specie quelli bancari ed assicurativi, sono basati su contratti (che specificano per esempio, nel caso di un prestito bancario, se sia a interesse fisso o variabile, di durata fissa o con la possibilità di estinzione anticipata). Le condizioni del contratto determinano, insieme al prezzo, anche l'appetibilità maggiore o minore di un prodotto per consumatori ed investitori. Gli Stati membri hanno gradualmente elaborato, a tutela dei consumatori e degli investitori, regole contrattuali differenti che hanno grande influenza nel determinare la forma del servizio finanziario offerto. Alcuni servizi che vengono considerati come la norma in alcuni Stati membri (ad esempio, un conto corrente fruttifero) sarebbero considerati contrari alla legge in altri. Regole del genere, se non sono strettamente indispensabili alla tutela dell'interesse generale, ostacolano l'instaurazione di un mercato interno dei servizi finanziari al dettaglio.

La Commissione studierà al questione con l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi di frammentazione del mercato, dovuti ai numerosi regimi giuridici diversi che disciplinano i contratti con i consumatori<sup>18</sup>. Nell'ambito di questa rassegna, verranno esaminate le modalità con cui il consumatore accede a servizi finanziari al dettaglio soggetti alla legge di un altro Stato membro. Come nel caso delle norme relative alla commercializzazione, è possibile che si renda indispensabile un'ulteriore convergenza delle disposizioni per la tutela dei consumatori, contemperando la necessità di una maggiore uniformità delle regole nazionali con l'esigenza di mantenere l'innovazione e la possibilità di scelta tra i prodotti.

#### **Applicazione dell'articolo 3, paragrafo 4**

Fino a quando non sia raggiunto un adeguato livello di convergenza delle regole nazionali, gli Stati membri potrebbero avvertire la necessità di continuare ad applicare in alcuni settori le norme nazionali a tutela di consumatori ed investitori. Tuttavia, essi potranno farlo solo nel quadro delle deroghe previste dalla direttiva sul commercio elettronico, in particolare all'articolo 3.

Per agevolare il compito degli Stati membri e dei prestatori di servizi e per assicurare il rispetto della direttiva, la Commissione intende definire una tipologia delle disposizioni giuridiche per le quali gli Stati membri potrebbero avvalersi di tali deroghe. La Commissione consulterà gli Stati membri e le parti interessate nel corso del 2001. La consultazione servirà ad analizzare le divergenze nel livello di tutela offerto dalle disposizioni nazionali che gli Stati membri vorrebbero continuare ad applicare ai servizi prestati a partire da un altro paese e a facilitare l'esame di tali disposizioni sotto il profilo della loro conformità al principio di proporzionalità di cui all'articolo 3 (paragrafi da 4 a 6).

Questa analisi non sarà naturalmente vincolante dal punto di vista giuridico e lascerà impregiudicata la posizione della Corte di giustizia, come pure le deroghe previste dalla direttiva sul commercio elettronico. Essa potrà tuttavia essere di grande aiuto nel valutare la necessità e la proporzionalità delle misure che potrebbero essere adottate dagli Stati membri a norma dell'articolo 3, paragrafi da 4 a 6. Gli Stati membri potranno così determinare più agevolmente quali sono le disposizioni nazionali di tutela dei consumatori e degli investitori al dettaglio che intendono eventualmente applicare ai servizi prestati a partire da un altro paese e informarne i prestatori di servizi.

La situazione si modificherà nel tempo con l'applicazione della direttiva, con l'evoluzione dei mercati, con i progressi nel senso di una maggiore convergenza e con l'avvicinarsi della scadenza del 2005 stabilita per il completamento dell'attuazione del Piano d'azione per i servizi finanziari.

#### **4. AREA D'INTERVENTO II - PROMUOVERE LA FIDUCIA DEI CONSUMATORI NEI SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRANSFRONTALIERE E NEI PAGAMENTI SU INTERNET.**

Nella presente sezione viene brevemente esaminata una serie di misure aggiuntive (molte delle quali non legislative) che hanno lo scopo di accrescere la fiducia dei consumatori nella prestazione di servizi finanziari on-line. Tali misure rispondono a due esigenze generali. In primo luogo, la possibilità di poter accedere a strumenti di risoluzione delle controversie rapidi ed efficaci in caso di problemi. In secondo luogo, la necessità di risolvere una serie di problemi legati in modo specifico all'utilizzo delle nuove tecnologie, in particolare la sicurezza e l'affidabilità dei pagamenti via Internet.

##### **Risoluzione delle controversie transfrontaliere**

I consumatori devono poter avere piena fiducia nelle transazioni transfrontaliere nel settore dei servizi finanziari. Il commercio elettronico ha portato a un cambiamento radicale: ormai, i consumatori ed i prestatori di servizi di paesi diversi si incontrano in un unico mercato. In caso di controversia, l'accesso a mezzi efficaci di risoluzione delle controversie in ambito transfrontaliero è dunque di fondamentale importanza. Tutti i consumatori devono essere in grado di far valere i propri diritti davanti alla giurisdizione di uno Stato membro. Il recente recepimento della convenzione di Bruxelles in un regolamento comunitario<sup>19</sup> dovrebbe dare ai consumatori, a determinate condizioni, la possibilità di scegliere la giurisdizione in caso di controversia. Tuttavia, un'azione in giudizio comporta spesso un tale dispendio di denaro (in proporzione al valore del bene o del servizio), tempo ed energie da diventare l'ultima risorsa. Perciò, se i consumatori devono essere abbastanza fiduciosi da comprare in un mercato diverso dal loro mercato nazionale, devono avere la sicurezza che, in caso di problema, disporranno di mezzi di ricorso poco costosi, semplici ed efficaci.

Per coloro che non ottengono soddisfazione dal prestatore del servizio, è indispensabile poter fare affidamento sull'intervento di un terzo. I sistemi di risoluzione alternativa delle controversie potrebbero costituire un modo efficace di rispondere a tale esigenza, fermo restando che tali sistemi non devono pregiudicare la possibilità di presentare ricorso ad un organo giurisdizionale. Il Consiglio europeo di Lisbona ha invitato a estendere l'impiego di tali sistemi a livello comunitario, per promuovere così la fiducia dei consumatori nei confronti del commercio elettronico nell'Unione. Il ruolo fondamentale dei sistemi extragiudiziali per il commercio on-line è stato inoltre riconosciuto a livello internazionale (ad esempio dall'OCSE e dal Global Business Dialogue). Esistono incoraggianti iniziative in questo senso provenienti dai mercati (ad esempio, quelle promosse dalle Eurocamere, Webtrader, ECODIR, Cybercourt, e-Mediator e ODR.NL).

Anche la Commissione ha promosso una serie di iniziative tra le quali figura l'*EEJ-NET* (Rete europea extragiudiziale) che istituisce una rete di organismi extragiudiziali che, secondo quanto notificato alla Commissione, applicano una serie di principi guida<sup>20</sup> che ne garantiscono l'equità e l'efficacia. L'*EEJ-NET* metterà a disposizione una struttura di comunicazione e di supporto costituita di punti di contatto nazionali (o "stanze di compensazione") istituiti da ciascuno Stato membro. In caso di controversia con un'impresa, il

consumatore può rivolgersi alla stanza di compensazione del suo paese che potrà consigliarlo e assisterlo nella presentazione di un reclamo ad un organismo notificato del paese nel quale ha sede l'impresa. Nelle controversie transfrontaliere le stanze di compensazione potranno ovviare agli ostacoli che si frappongono alla ricerca di una soluzione extragiudiziale, quali la differenza di lingua e la mancanza di informazione, e inoltrare poi il reclamo, tramite la rete, all'organismo competente.

Per quanto riguarda i servizi finanziari, recentemente è stata lanciata **FIN-NET** (FINancial Services complaints NETwork) una rete specifica per la risoluzione extragiudiziale delle controversie transfrontaliere in materia di servizi finanziari. Essa collega i sistemi nazionali competenti per la risoluzione alternativa delle controversie in materia di servizi finanziari, coordinandoli in una rete comunitaria. A differenza di altri settori commerciali, nel campo dei servizi finanziari esistono già apposite strutture in tutti gli Stati membri. FIN-NET si avvale quindi di tradizioni consolidate e basate sulla ricca esperienza nazionale per la risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il consumatore può ottenere riparazione con modalità flessibili, particolarmente attraverso gli organismi nazionali di ricorso. Lo scambio di informazioni tra organismi nazionali di ricorso è stato intensificato e i partecipanti hanno concordato procedure di cooperazione valide in tutta l'Unione europea. La forma dei sistemi che ne fanno parte può variare, ma deve comunque essere conforme alla raccomandazione 98/257 della Commissione<sup>21</sup>, che stabilisce i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo e garantisce una procedura equa ed imparziale, ragionevolmente simile a un procedimento giurisdizionale. Il funzionamento pratico della rete è regolato da un Protocollo d'intesa volontario tra i sistemi partecipanti. Il protocollo stabilisce i principi fondamentali della collaborazione e il quadro procedurale.

La Commissione continuerà ad incoraggiare lo sviluppo di organismi nazionali di ricorso che aderiscano a FIN-NET. Separatamente, la Commissione sta finanziando un programma di ricerca per la creazione di metodologie on-line a uso delle reti transnazionali che rendano il più possibile efficiente l'accesso a tali organismi ed il loro funzionamento.

### **Sistemi sicuri di pagamento via Internet**

Per lo sviluppo del commercio elettronico è essenziale che il consumatore possa contare su pagamenti elettronici sicuri. Oggi, invece, non esistono mezzi di pagamento via Internet che siano accessibili ai più, e al contempo efficaci, sicuri ed economici, ed i consumatori non nutrono fiducia nella sicurezza dei pagamenti via Internet<sup>22</sup>, anche a causa di una serie di errori clamorosi commessi nella prestazione on-line di servizi finanziari

Esistono norme comunitarie che mirano a garantire la protezione dei consumatori nel settore dei pagamenti elettronici (cfr. tabella 2). Le carte di credito sono attualmente il mezzo più diffuso di pagamento on-line, mentre tra gli altri mezzi di pagamento elettronico notevole importanza hanno i sistemi basati sul denaro digitale via Internet ("ciber-contante") e sulla moneta scritturale<sup>23</sup>. Il quadro normativo vigente offre ai consumatori un certo grado di protezione ma non risolve molti dei problemi legati al commercio on-line nella Comunità<sup>24</sup>, ed il mosaico di disposizioni nazionali accentua il rischio di frammentazione giuridica nel mercato interno. È necessario pensare a migliorare la sicurezza tecnica e ad istituire una "rete di sicurezza" normativa nel caso in cui si verificano problemi legati ai pagamenti.

Nel settore della **sicurezza tecnica**, l'iniziativa *e-Europe*<sup>25</sup> della Commissione promuove l'impiego delle nuove tecnologie, in particolar modo mediante un piano d'azione sulle "carte intelligenti", e prevede di impegnarsi ulteriormente nel settore delle tecniche di identificazione ed autenticazione. Dato che le carte intelligenti sono una proprietà personale, vengono considerate come qualcosa di privato e sicuro, e si rivelano quindi uno strumento di trasferimento e conservazione dei dati in cui l'utente ha fiducia. Le carte intelligenti consentono anche di accedere ad applicazioni e servizi elettronici. La proposta di decisione quadro per combattere le frodi e le falsificazioni propone che tali attività siano considerate reato in tutto il territorio dell'Unione. In una comunicazione connessa, la Commissione propone una serie di misure (lo studio di sistemi di sicurezza per i nuovi mezzi di pagamento nel commercio elettronico, lo scambio di informazioni, la formazione e la produzione di materiale informativo) per scoraggiare i falsari ed accrescere la fiducia dei consumatori.

Per indurre i consumatori a fidarsi a pagare per via elettronica potrebbe essere necessario creare un **quadro normativo** che garantisca un rimborso nel caso si verificano problemi. Nella legislazione quadro degli Stati Uniti, le principali compagnie di carte di credito internazionali rivestono un ruolo di primo piano a favore della tutela del consumatore, mediante il sistema del "chargeback"<sup>26</sup>. Nell'Unione europea, salvo limitate eccezioni, i sistemi di questo tipo generalmente non sono basati su norme legislative, ma sui contratti stipulati tra la banca che rilascia la carta e la banca del commerciante, secondo il regime della compagnia che emette la carta di credito.

#### **Tabella 2: Tutela dei consumatori nel settore dei pagamenti**

La raccomandazione 97/489/CE<sup>27</sup> disciplina le transazioni effettuate con strumenti elettronici di pagamento. Comprende disposizioni sulla responsabilità in caso di transazioni non autorizzate e sul trasferimento elettronico di fondi, anche per la "banca a domicilio" (home banking).

La direttiva 87/102/CEE<sup>28</sup> sul credito al consumo stabilisce che, a certe condizioni, il consumatore può agire contro chi ha concesso il credito (cosiddetta "corresponsabilità del mutuante"). Tale possibilità non esiste nel caso delle carte di debito o delle carte di addebito ("charge cards").

La direttiva 97/7/CE<sup>29</sup> tutela i consumatori che stipulano contratti a distanza e stabilisce che essi possono richiedere l'annullamento e il rimborso di un pagamento in caso di utilizzazione fraudolenta della carta. Tale mezzo di tutela ha tuttavia una portata limitata e sono sorti problemi a più ampio raggio in materia di pagamenti a distanza. Per quanto riguarda i servizi finanziari, anche nella proposta di direttiva sulla vendita a distanza di servizi finanziari è prevista una forma di tutela simile.

Le direttive 2000/28/CE<sup>30</sup> e 2000/46/CE<sup>31</sup> sulla moneta elettronica stabiliscono che tale tipo di moneta può essere emesso solo da istituti soggetti a vigilanza, che siano conformi a determinate condizioni normative e finanziarie e che possano garantire la sicurezza tecnica.

La direttiva 97/5/CE<sup>32</sup> sui bonifici transfrontalieri contiene norme sulla loro esecuzione e sulla trasparenza delle condizioni.

La comunicazione sulla prevenzione delle frodi<sup>33</sup> invita tra l'altro a servirsi di strumenti di pagamento che siano validi sotto il profilo economico offrendo al contempo il massimo grado di sicurezza e stabilisce un piano d'azione contro le frodi, contenente misure preventive di ampio respiro per impedire gli illeciti di questo tipo.

La proposta di decisione quadro<sup>34</sup> propone l'armonizzazione di alcune disposizioni penali nazionali in materia di frode e falsificazione dei mezzi di pagamento diversi dai contanti, così che tali comportamenti vengano considerati reati in tutta l'Unione e siano puniti con sanzioni adeguate.

La direttiva 99/93/CE<sup>35</sup> stabilisce norme sul riconoscimento giuridico delle firme elettroniche e delle procedure di certificazione.

Le direttive 95/46/CE<sup>36</sup> e 97/66/CE<sup>37</sup> sulla tutela dei dati disciplinano la protezione dei cittadini per quanto attiene al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel contesto del commercio elettronico.

La decisione se concedere o meno un accredito compensativo viene presa dalla banca che rilascia la carta. Manca pertanto una base normativa coerente a sostegno dei rimborsi nel mercato interno e questo indubbiamente ostacola l'operatività del chargeback, particolarmente nel settore delle operazioni transfrontaliere. Occorre predisporre urgentemente una base legislativa a livello comunitario per un sistema che stabilisca il diritto ad un rimborso e le condizioni di base di questo diritto nel caso di transazioni non autorizzate o di mancata esecuzione della prestazione. A questa iniziativa si affiancherebbero altre misure non legislative. Queste potrebbero definire degli obiettivi e un quadro sulla base dei quali gli operatori determinerebbero le modalità più idonee per far fronte ai loro obblighi, ad esempio sviluppando i sistemi di rimborso già esistenti. A tale scopo dovrebbe esserci anche un coinvolgimento attivo dei gestori dei pagamenti (specie quando si verifica un problema con il pagamento stesso: un errore di trattamento o l'impiego fraudolento del mezzo di pagamento su Internet). Gli operatori del settore devono inoltre intervenire nella risoluzione delle controversie tra consumatore e commerciante sorte dalla mancata consegna (ma non da problemi di qualità) del prodotto e del servizio per i quali il consumatore ha già pagato. Occorre anche ridurre al minimo gli oneri delle parti nella procedura di pagamento. È indispensabile che vi siano sistemi che consentano ai commercianti di uno Stato membro di verificare l'identità dei consumatori degli altri paesi se vi vuole minimizzare l'abuso dei sistemi di rimborso.

## **5. AREA DI INTERVENTO III: COOPERAZIONE RAFFORZATA NEL CAMPO DELLA VIGILANZA**

La convergenza legislativa dei requisiti normativi e l'applicazione di questi nel mercato interno viene sostenuta da un sistema globale di protocolli d'intesa tra le autorità di vigilanza finanziaria dell'Unione, sia in via bilaterale che attraverso comitati comunitari già esistenti<sup>38</sup>. Tali accordi costituiscono la struttura portante della vigilanza prudenziale nel mercato interno dei servizi finanziari. Per il controllo della prestazione del servizio finanziario alla fonte, le autorità del paese ospitante devono affidarsi in misura sempre maggiore ai colleghi del paese in cui ha sede il prestatore. I cambiamenti che si stanno verificando a causa del commercio elettronico richiedono un controllo capillare e un adattamento degli accordi vigenti così da garantire che questi rispondano nel modo più adeguato alla sfida di un'integrazione sempre più stretta dei mercati finanziari. La relazione intermedia del gruppo Lamfalussy<sup>39</sup> ha proposto di modificare dal punto di vista istituzionale le procedure di definizione ed applicazione delle regole per assicurare che esse rimangano al passo con la rapida evoluzione del mercato.

### **La competenza in materia di vigilanza prudenziale e il relativo quadro normativo**

La direttiva sul commercio elettronico non modifica gli accordi esistenti in materia di vigilanza prudenziale degli istituti che prestano servizi finanziari. La direttiva attribuisce la competenza a far rispettare le norme alle autorità del paese in cui è stabilito il prestatore di servizi della società dell'informazione<sup>40</sup>. Abitualmente tale paese coincide con il "paese d'origine", come stabilito dalle direttive in materia di servizi finanziari. Per quanto riguarda il settore assicurativo, la deroga all'articolo 3, paragrafo 1 e 2 lascia impregiudicato l'attuale sistema di vigilanza. Quanto ai servizi bancari e di investimento, tuttavia, la definizione di stabilimento a norma della direttiva sul commercio elettronico potrebbe talvolta non designare lo stesso paese considerato "paese d'origine" ai sensi delle direttive settoriali.

Ciò si verifica nel caso della vigilanza delle succursali. Se la direttiva sul commercio elettronico attribuisce la competenza a far rispettare le norme alle autorità del paese in cui è stabilito il prestatore di servizi della società dell'informazione, per quanto riguarda le succursali ciò non pregiudica il trasferimento di competenze tra Stati membri disciplinato dalle norme vigenti in materia di servizi finanziari. Rimangono quindi del tutto validi i trasferimenti di competenze tra paese ospitante e paese d'origine (per quanto riguarda ad esempio il rilascio delle autorizzazioni, la vigilanza prudenziale, la garanzia dei depositi e la vigilanza sulle succursali). Di conseguenza, conformemente ai trasferimenti di competenze disposti esplicitamente in passato dalle direttive settoriali, la vigilanza prudenziale delle succursali rimane di competenza del paese d'origine, quale è definito nelle direttive settoriali medesime.
--

### **Vigilanza del rapporto tra impresa e cliente**

A livello comunitario, le autorità di vigilanza nel settore bancario ed assicurativo si occupano principalmente di questioni prudenziali. Frequentemente sono i mediatori (Ombudsmen) bancari ed assicurativi ad avere la competenza per ricevere i reclami che riguardano il rapporto tra impresa e cliente. Le autorità di vigilanza sui mercati mobiliari o le autorità delegate vigilano sull'osservanza delle norme di comportamento che regolano la relazione tra prestatore e cliente. Si deve sviluppare una strategia coerente in materia di commercio transfrontaliero: il potere di definire le regole e la vigilanza sulla loro osservanza dovrebbero essere gradualmente trasferite al paese d'origine del servizio. Mentre tale passaggio viene

effettuato, però, rimarranno in vigore le attuali procedure di vigilanza sulle norme di comportamento in materia di commercio transfrontaliero. Tali regole verranno inoltre aggiornate in conformità con la comunicazione della Commissione sull'articolo 11 della DSI.

### **Procedura di notifica**

Per garantire una vigilanza efficace dei servizi transfrontalieri on-line sarà necessario instaurare una cooperazione rafforzata tra le autorità competenti. L'articolo 19 della direttiva sul commercio elettronico ha come obiettivo la creazione di un quadro adeguato per istituire tale cooperazione: gli Stati membri devono infatti dotarsi di mezzi adeguati per controllare alla fonte tutti i servizi transfrontalieri prestati per via elettronica (compresi i servizi finanziari). L'articolo 19 prevede anche lo scambio di informazioni in merito alla prestazione dei servizi transfrontalieri, completando le procedure di cooperazione contemplate in una serie di direttive settoriali. La Commissione discuterà con gli Stati membri le sedi e le modalità adeguate per sviluppare la cooperazione prevista all'articolo 19, garantendo un controllo efficace del commercio transfrontaliero on-line dei servizi finanziari. È probabile tuttavia che la necessità di procedure di notifica diminuirà gradualmente a mano a mano che le norme nazionali convergeranno. La necessità e le modalità delle procedure di notifica verranno riesaminate nell'ambito dell'esame dei progressi realizzati sotto il profilo della convergenza previsto per il 2003.

### **Riciclaggio di denaro**

Ai sensi del diritto comunitario, in materia di riciclaggio transfrontaliero di denaro vale il principio del paese d'origine<sup>41</sup>. Nel caso di transazioni on-line, è più arduo garantire il rispetto dei requisiti e, quindi, esiste in questo ambito un rischio maggiore, come viene riconosciuto nella proposta di direttiva antiriciclaggio modificata, data l'assenza di contatto de visu tra i contraenti. Numerosi Stati membri impongono ai prestatori di servizi di richiedere una documentazione ai clienti potenziali e in alcuni casi di incontrarli personalmente.

Esiste quindi la necessità urgente di esaminare i rischi legati ai bonifici transfrontalieri on-line. L'introduzione di firme digitali e di altre tecniche di identificazione e di autenticazione contribuirà certamente a risolvere tali problemi. La Commissione discuterà con gli Stati membri e le altre parti interessate delle minacce potenziali anche nel quadro del Comitato di contatto per i problemi del riciclaggio e della Task force di azione finanziaria.

### **Profili di rischio prudenziale**

L'apparire di nuovi profili di rischio nei servizi finanziari, legati alle caratteristiche del commercio elettronico, ha indotto numerosi organismi ad intraprendere nuove ricerche su temi prudenziali. Gran parte di tali rischi non rientrano nelle ben note categorie, che comprendono in particolare i rischi di credito, di mercato, di tasso di interesse e di assicurazione. Le autorità di regolamentazione e vigilanza stanno attualmente analizzando un ventaglio di temi, tra i quali spiccano quelli descritti nella tabella 3.

Incorrere in un problema provocato da uno dei rischi legati alla prestazione on-line di servizi finanziari potrebbe tradursi in notevoli rischi legali o di reputazione. Non si tratta di rischi nuovi, ma la loro importanza relativa aumenta con il crescente ricorso alla tecnologia. Per far fronte a questa sfida, a livello comunitario e internazionale esiste un'attività costante di monitoraggio e di studio di tali temi. Il riesame dei requisiti patrimoniali attualmente in corso sta contribuendo ad una migliore conoscenza della natura e della portata di tali rischi e se ne terrà conto nel preparare la nuova direttiva sui requisiti patrimoniali degli enti creditizi e delle imprese d'investimento. Per quanto riguarda le assicurazioni, è prevista una revisione

fondamentale (Solvibilità II) della situazione finanziaria generale delle imprese di assicurazione, che andrà ben oltre le semplici esigenze tradizionali del margine di solvibilità e terrà debito conto dei nuovi rischi legati al commercio elettronico.

### Tabella 3

- **Aspetti strategici:** La progettazione ed attuazione di strategie legate a Internet devono essere ben pianificate e le conseguenze che ne derivano ben comprese dall'alta dirigenza delle imprese.
- **Impiego crescente della tecnologia:** i nuovi sistemi vengono spesso integrati a sistemi già esistenti o appartenenti a terzi. È necessario che gli istituti finanziari possano fidarsi dei sistemi forniti da terzi, dal momento dovranno assumersi la responsabilità del controllo e della gestione relative alla fornitura del servizio. L'interazione tra sistemi solleva inoltre il problema di garantire l'integrità dei dati ricevuti e trasmessi.
- **Sicurezza:** è necessario garantire la sicurezza dei canali di trasmissione elettronica e delle informazioni memorizzate all'interno e proteggere i dati relativi ai clienti. Occorre inoltre pensare alla prevenzione della minaccia rappresentata dai pirati informatici o dagli attacchi che paralizzano il servizio. Il crescente ricorso allo "straight-through processing" (trattamento diretto) deve essere accompagnato da nuovi modi di individuare e riconoscere gli errori.
- **Disponibilità del servizio:** sono indispensabili misure adeguate, in particolare piani d'emergenza, per evitare od ovviare alle interruzioni del funzionamento del sistema provocate da riduzioni di capacità, attacchi che paralizzano il servizio o problemi tecnici. I prestatori di servizi finanziari devono essere consapevoli del divario tra le aspettative del cliente e ciò che essi effettivamente possono garantire.
- **Outsourcing:** il crescente ricorso ai fornitori di servizi dell'informazione e la convenienza economica delle soluzioni preconfezionate hanno abbassato i costi della fornitura di servizi finanziari on-line. Gli istituti finanziari regolamentati devono testare e monitorare la qualità ed affidabilità dei terzi che prestano servizi per loro conto e che potrebbero non avere una conoscenza adeguata dell'universo dei servizi finanziari regolamentati. Merita infine un'attenzione particolare l'impiego dei dati relativi alla clientela da parte di terzi.

## **6. PROSSIME FASI**

Occorre mettere in atto rapidamente le misure prospettate nella presente comunicazione se si vuole realizzare un mercato europeo integrato dei servizi finanziari entro la scadenza del 2005 fissata dal Consiglio europeo di Lisbona.

La Commissione incontrerà sollecitamente gli esperti degli Stati membri per raccogliere informazioni sui requisiti nazionali vigenti in materia di servizi finanziari, da utilizzare nell'analisi dell'applicazione dell'articolo 3, paragrafi da 4 a 6 della direttiva sul commercio elettronico. Anche altre parti interessate, in particolare le associazioni di categoria del settore e quelle dei consumatori, verranno invitate a dare il loro contributo.

Verrà avviata un'ampia consultazione per individuare gli aspetti per i quali potrebbe essere necessaria un'ulteriore armonizzazione e per compiere una rassegna delle norme del diritto contrattuale intese a tutelare i consumatori, al fine di determinare come sia possibile consentire la libera offerta di servizi finanziari al dettaglio nell'insieme della Comunità in un quadro che garantisca la sicurezza giuridica, offrendo al contempo una maggiore varietà di scelta a prezzi più bassi.

I problemi in materia prudenziale e di vigilanza evidenziati nella presente comunicazione saranno affrontati dai comitati competenti nel settore dei servizi finanziari, in particolare per sorvegliare e limitare eventuali nuovi rischi che sorgano nel contesto della prestazione di servizi per via elettronica.

Visto che recentemente è stata lanciata FIN-NET, la rete comunitaria degli organismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, la Commissione intende organizzare riunioni regolari degli organismi che ne fanno parte, che costituiranno una sede di scambio di informazioni e di esperienze.

Le proposte riguardanti i pagamenti via Internet saranno inizialmente discusse nel gruppo per i sistemi di pagamento. Sulla base di queste discussioni la Commissione proporrà eventuali nuove iniziative nella relazione al Parlamento europeo e al Consiglio prevista per la fine dell'anno in corso.

---

1 COM(1999)232 dell'11.5.1999.  
2 COM(2000)888 del 29.12.2000.  
3 COM(97)157 del 16.4.1997.  
4 Direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in  
particolare il commercio elettronico, nel mercato interno, GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1-16.  
5 Ossia qualsiasi servizio, normalmente fornito a pagamento, a distanza, per mezzo di apparecchiature  
elettroniche per il trattamento e la conservazione di dati e dietro richiesta personale del destinatario del  
servizio.  
6 COM(2000)729 del 15.11.2000.  
7 COM(1999)385 del 23.7.1999.  
8 La definizione di stabilimento nella direttiva sul commercio elettronico si basa sul trattato e sulla  
giurisprudenza della Corte di giustizia. Di conseguenza, il prestatore di un servizio ha sede in uno Stato  
membro se vi esercita effettivamente e per un periodo indefinito un'attività economica mediante  
un'installazione stabile. Non essendo imprese europee a norme dell'articolo 48 del trattato, le succursali  
comunitarie di imprese non comunitarie non rientrano in tale definizione.  
9 Il considerando 11 della direttiva sul commercio elettronico precisa che la direttiva lascia  
impregiudicato il livello di tutela stabilito da direttive quali la direttiva sulla pubblicità ingannevole  
(direttiva 84/450/CEE del Consiglio, GU L 250 del 19.9.1984, pag. 17-20, modificata dalla direttiva  
97/55/CE, GU L 15, 18.06.1999, pag. 40) la direttiva concernente le clausole abusive (direttiva  
93/13/CEE del Consiglio, GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29-34), le direttive sul credito al consumo  
(direttiva 87/102/CEE del Consiglio, GU L 278 dell'11.10.1988, pag. 33, modificata da ultimo dalla  
direttiva 98/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, GU L 101 dell'1.4.1998, pag. 17-23) o la  
futura direttiva sulla vendita a distanza di servizi finanziari.  
10 L'operatore ha l'obbligo di rispettare alcuni requisiti, nell'avviare un'attività di prestazione di un servizio  
della società dell'informazione (qualifiche, autorizzazioni, ecc.) o nel proseguirla (qualità e contenuto  
del servizio, pubblicità, contratti, responsabilità del prestatore del servizio). Tali requisiti non si  
applicano ai servizi non forniti con mezzi elettronici.  
11 Articolo 30 e titolo IV della direttiva 92/49/CEE (GU L 311 del 14.11.1997, pag. 42), titolo IV della  
direttiva 92/96/CEE (GU L 311 del 14.11.1997, pag. 43), articoli 7 e 8 della direttiva 88/357/CEE  
(GU L 172 del 4.7.1988, pag. 1) e articolo 4 della direttiva 90/619/CEE (GU L 330 del 29.11.1990,  
pag. 50-61). Tali deroghe sono motivate dal fatto che le disposizioni di cui sopra stabiliscono  
chiaramente che la legge applicabile a un contratto è quella del paese nel quale si colloca il rischio.  
Tuttavia, tali deroghe riguardano unicamente le attività delle imprese di assicurazione contemplate dalle  
direttive pertinenti ma non le attività degli intermediari assicurativi, le quali di conseguenza, per quanto  
riguarda la parte on-line, rientrano nella clausola del mercato interno della direttiva.  
12 Articolo 44, paragrafo 2 della direttiva 85/611/CEE (GU L 375 del 31.12.1985, pag. 3-18). Tale deroga  
è motivata dal fatto che l'interpretazione dell'articolo 44, paragrafo 2 potrebbe condurre a possibili  
conflitti con la direttiva sul commercio elettronico.  
13 Istituti rispetto ai quali gli Stati membri hanno applicato una delle deroghe di cui all'articolo 8,  
paragrafo 1 della direttiva 2000/46/CE (GU L 275 del 27.10.2000, pag. 39-43).  
14 Si deve ricordare che le deroghe generali alla clausola del mercato interno, elencate nell'allegato, hanno  
un duplice effetto: non solo consentono agli Stati membri di prendere misure, in conformità con le  
norme comunitarie, contro servizi della società dell'informazione in entrata, forniti attraverso siti web  
da prestatori stabiliti in altri Stati membri, ma significano anche che lo Stato membro in cui è stabilito  
chi fornisce il servizio non è obbligato ad assumersi la responsabilità di tutelare i consumatori di altri  
Stati membri nei quali il servizio sia accessibile e possa essere ricevuto. Una deroga al principio del  
mercato interno consente anzi agli Stati membri di prevedere "regimi extraterritoriali" e di applicare  
norme meno rigorose alle transazioni con clienti di altri Stati membri rispetto alle transazioni con clienti  
nazionali.  
15 Il servizio in questione deve pregiudicare uno degli obiettivi di interesse generale elencati al paragrafo  
4, e in particolare la tutela dei consumatori (specie degli investitori), o come minimo rischiare di  
pregiudicare tali obiettivi. Le misure prese dallo Stato membro devono essere proporzionate. Lo Stato  
membro deve prima aver chiesto allo Stato membro in cui il fornitore del servizio è stabilito di prendere  
misure al riguardo, e quest'ultimo non deve averne prese o averne prese di inadeguate. Infine lo Stato  
membro deve aver informato la Commissione della propria intenzione di prendere misure. Si può  
derogare a queste ultime condizioni in caso di urgenza, ma la Commissione deve comunque ricevere la  
notifica nel più breve tempo possibile. Dal canto suo, la Commissione deve esaminare la compatibilità

---

di tali misure con le norme comunitarie nel più breve tempo possibile e, qualora giunga alla conclusione che le misure sono incompatibili con il diritto comunitario, chiederà allo Stato membro in questione di astenersi dal prendere le misure proposte o di mettervi urgentemente fine.

16 In particolare: l'applicazione delle regole sul conflitto di interessi alle succursali (articolo 10, quinto trattino); l'applicazione delle norme di comportamento commerciali in conformità con l'interesse generale (cfr. COM(2000)722 del 14.11.2000); la pubblicizzazione dei servizi di investimento ai sensi dell'articolo 13; la regola di concentrazione delle operazioni che sottopone le imprese al requisito di effettuare determinate transazioni sul "mercato regolamentato" locale, gli obblighi di presentare relazioni a fini statistici (articolo 19, paragrafo 1); il potere delle autorità del paese ospitante di richiedere, in caso di urgenza, l'osservanza degli obblighi nazionali (articolo 19, paragrafo 2 e paragrafo 8).

17 COM(2000)722 del 14.11.2000.

18 Anche se per certi servizi assicurativi (ad esempio, le assicurazioni obbligatorie e sociali), il legame con il quadro normativo nazionale può essere così complesso da richiedere che i prodotti siano modellati secondo le regole che disciplinano ciascun mercato nazionale.

19 Regolamento del Consiglio concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale, GU L 12 del 16.1.2001, pag. 1-23.

20 Sette principi fondamentali per gli organismi che possono proporre o imporre una soluzione sono esposti nella raccomandazione 98/257/CE della Commissione riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo (GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31).

21 Raccomandazione 98/257/CE della Commissione del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo (GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31).

22 Un recente sondaggio di Eurobarometro (Eurobarometro 52: consumatori e servizi finanziari) ha rivelato che l'80% dei consumatori non ha fiducia nell'uso delle nuove tecnologie di pagamento. Inoltre, gli operatori del settore hanno calcolato che, mentre i pagamenti on-line con carte costituiscono solo il due per cento del volume totale di transazioni effettuate impiegando carte, danno però origine a più della metà dei reclami.

23 I pagamenti con moneta scritturale non presentano grandi problemi pratici, ma sono perlopiù limitati agli addebiti e accrediti a livello nazionale, eseguiti tra conti bancari. Esistono anche nuove forme di pagamenti elettronici, come l'Electronic Bill Presentment (EBPP, presentazione di titolo di pagamento elettronico) o i pagamenti basati sullo WAP, che si stanno diffondendo a livello nazionale, ma che dovrebbero estendersi anche al contesto transfrontaliero, per adeguarsi alla natura transnazionale del commercio elettronico. L'impiego della moneta elettronica su Internet non è ancora frequente, particolarmente per i pagamenti transfrontalieri. Per ora, il "cibercontante" ha una scarsissima diffusione. Una "Riconfigurazione dei sistemi di pagamento per il mondo elettronico" più vasta e radicale viene presentata nel Documento di riflessione n. 17/2000 della Banca di Finlandia.

24 Alcune disposizioni nazionali si applicano all'interno del paese ma non a livello transfrontaliero; esistono modalità nazionali divergenti nell'affrontare la questione dell'irrevocabilità dei pagamenti, ed alcune norme sono applicabili alle carte di credito ma non alle carte di debito.

25 L'iniziativa eEurope è un piano d'azione biennale che ha l'obiettivo di offrire a tutti i cittadini della Comunità europea l'accesso ai servizi e alle applicazioni basate sulle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni (TIC).

26 Se il venditore non risponde al reclamo del consumatore, quest'ultimo riceve un rimborso dall'emittente della propria carta. Chi emette e chi acquisisce la carta (normalmente la banca del commerciante) regolano poi il problema mediante procedure interne. Il settore delle carte di pagamento è dotato di un sistema fisso di regole in materia di rimborsi, che garantiscono almeno il rispetto dei diritti legali del cittadino. Il sistema funziona anche nell'eventualità che il venditore contesti il reclamo del consumatore. Fondamentalmente, il chargeback costituisce per il consumatore un meccanismo di rimborso rapido ed efficace.

27 Raccomandazione 97/489/CE, GU L 208 del 2.8.1997, pag. 52.

28 Direttiva 87/102/CEE, GU L 278 dell'11.10.1988, pag. 33.

29 Direttiva 97/7/CE, GU L 144 del 4.6.1997, pag. 19.

30 Direttiva 2000/28/CE, GU L 275 del 27.10.2000, pag. 37-38.

31 Direttiva 2000/46/CE, GU L 275 del 27.10.2000, pag. 39-43.

32 Direttiva 97/5/CE, GU L 307 del 2.12.1999, pag. 63.

33 Procedura scritta (2001)03.

34 COM(1999)438 del 28.12.1999.

35 Direttiva 99/93/CE, GU L 13 del 19.01.2000, pag. 12-20.

- 
- <sup>36</sup> Direttiva 95/46/CE, GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31-50.
- <sup>37</sup> Direttiva 97/66/CE, GU L 24 del 30.01.1998, pag. 1-8.
- <sup>38</sup> Ad es. il Gruppo di contatto, il FESCO, la Conferenza delle Autorità di vigilanza sulle assicurazioni e i comitati cui questi fanno capo: il Comitato consultivo bancario, il Comitato delle autorità di vigilanza dei mercati dei valori mobiliari e il Comitato delle assicurazioni.
- <sup>39</sup> Il 17 luglio 2000, il Consiglio ECOFIN ha nominato un Comitato di saggi, presieduto dal barone Alexandre Lamfalussy, con il compito di analizzare l'evoluzione dei mercati all'ingrosso nell'Unione europea.
- <sup>40</sup> Viene definito "prestatore stabilito" il prestatore di servizi che esercita effettivamente e per un periodo indefinito un'attività economica mediante un'installazione stabile. La presenza o l'uso di mezzi tecnici e di tecnologie per effettuare il servizio non costituiscono uno stabilimento del prestatore.
- <sup>41</sup> Per quanto riguarda le succursali, tuttavia, si applicano le norme del paese nel quale si trova la succursale.