

ELFR

EUROPEAN LAW AND
FINANCE REVIEW

Rivista Semestrale
(Luglio/Dicembre 2026)

ISSN: 2975-0911

COMITATO DI DIREZIONE

Antonella Brozzetti
Jose Ramon De Verda Beamonte
Morten Kinander
Patrizio Messina
Diego Rossano
Andrea Sacco Ginevri
Illa Sabbatelli
Alberto Urbani

COMITATO SCIENTIFICO

Giuseppe Desiderio
Nina Dietz Legind
Andri Fannar Bergþórsson
Marco Fasan
Carmen Gallucci
Catherine Ginestet
Fabrizio Granà
Maria Federica Izzo
Matthias Lehmann
Paola Lucantoni
Giovanni Luchena
Rachele Marseglia
Roberto Mazzei
Andrea Minto
Francesco Moliterni
Raimondo Motroni
Alessio Paces
Anna Maria Pancallo
Laurent Posocco
Christoph U. Schmid
Stefania Supino

COMITATO EDITORIALE

Stefania Cavaliere
Emanuela Fusco
Mercedes Guarini
Claudia Marasco
Gianluigi Passarelli
Alessandra Polisenò

DIRETTORE RESPONSABILE

Diego Rossano

La sede della Redazione è presso l'Università San Raffaele di Roma,
Via di Val Cannuta n. 247, Roma, 00166

www.europeanlawandfinancereview.com

REGOLE PER LA VALUTAZIONE DEI CONTRIBUTI

Al fine di assicurare uno *standard* elevato della qualità scientifica dei contributi pubblicati, nel rispetto dei principi di integrità della ricerca scientifica, la Rivista adotta un modello di revisione dei manoscritti proposti per la pubblicazione che contempla il referaggio tra pari a doppio cieco (*double blind peer review*).

I contributi inviati alla Rivista sono oggetto di esame da parte due valutatori individuati all'interno di un elenco, periodicamente aggiornato, di Professori ordinari, associati e ricercatori in materie giuridiche.

Per ulteriori informazioni relative alla procedura di valutazione, si rinvia al Codice Etico pubblicato sul sito della Rivista.

EMAIL

info@europeanlawandfinancereview.com

**SERVIZI DIGITALI,
SISTEMI DI INTELLIGENZA
ARTIFICIALE E DISCIPLINE
DI SETTORE: L'ESEMPIO
DEL *CREDIT SCORING***

Sara Tommasi

Servizi digitali, sistemi di intelligenza artificiale e discipline di settore: l'esempio del *credit scoring**

(Digital services, artificial intelligence systems and sector-specific regulations: the example of credit scoring)

Sara Tommasi

Professoressa Ordinaria di Diritto dell'economia presso l'Università del Salento

ABSTRACT [En]: This paper analyses the European regulatory strategy aimed at rebalancing power dynamics within the digital market. Through the specific prism of the consumer credit market, it highlights the necessary complementarity between horizontal macro-regulations (the Digital Services Act and the Artificial Intelligence Act) and sector-specific rules in pursuing the objective of a transparent, fair, and human-centric digital economy.

Keywords: Digital Services Act, algorithmic systems, credit scoring, human oversight, risk

ABSTRACT [It]: Il contributo analizza la strategia regolatoria europea volta a riequilibrare i poteri nel mercato digitale. Attraverso l'angolo di osservazione del mercato del credito ai consumatori, si evidenzia la necessaria complementarità tra normative trasversali (*Digital Services Act* e *Artificial Intelligence Act*) e discipline settoriali nel perseguire l'obiettivo di un'economia digitale trasparente, equa e incentrata sulla persona.

Parole chiave: Regolamento sui servizi digitali, sistemi algoritmici, merito creditizio, sorveglianza umana, rischio.

SOMMARIO: 1. Premessa. 2. Il ruolo del *Digital Services Act* nella regolazione dei servizi digitali. 3. Il credito ai consumatori alla prova del *Digital Services Act*. 4. Sistemi di intelligenza artificiale e *credit scoring*. 5. Osservazioni conclusive.

1. PREMESSA

Nel tentativo di governare i rischi e le asimmetrie dell'innovazione digitale, l'Unione Europea ha dato vita a un'architettura regolatoria dalla quale è ormai impossibile prescindere. Al centro di questo disegno si collocano

il *Digital Services Act*¹ e l'*Artificial Intelligence Act*²: due regolamenti generali che, per la loro intrinseca trasversalità, delineano un quadro di regole con cui ogni singolo settore specifico deve oggi fare i conti.

Il *Digital Services Act* rappresenta un'importante tappa dell'ambizioso progetto dell'Unione Europea volto a definire un'ampia e integrata strategia regolatoria dei servizi digitali e mira a prevenire gli effetti distorsivi o pregiudizievoli che l'abuso dei servizi digitali e la diffusione di contenuti illeciti possono avere sui diritti fondamentali. Si tratta di un regolamento molto complesso che attribuisce un ruolo centrale al "rischio sistemico" e si declina in obblighi di diligenza calibrati, in maniera proporzionale, sulla natura, sull'impatto e sulle dimensioni dei prestatori di servizi.

Di fronte alla complessità dei mercati tecnologici e alle inedite concentrazioni di potere indotte dall'innovazione, il *Digital Services Act* edifica i propri pilastri operativi: l'accentuazione della responsabilità degli intermediari, l'*empowerment* conoscitivo degli utenti, l'irrobustimento della trasparenza e l'istituzione di un impianto di *governance* presidiato da poteri di vigilanza e sanzione per il governo dei rischi transfrontalieri. Non tutte le importanti ricadute applicative di tale provvedimento sono state, invero, ancora pienamente valorizzate. Affinché ciò accada occorre analizzare il regolamento tenendo conto della sua complementarità sia con l'*Artificial Intelligence Act*, sia con le normative che disciplinano settori in cui si faccia impiego di servizi digitali e sistemi di intelligenza artificiale. Basti pensare che la centralità della sorveglianza umana e la neutralizzazione dei rischi discriminatori connessi all'impiego dei sistemi algoritmici emergono come istanze assiologiche trasversali. Da altro lato, la regolazione di settore, per lo più, recepisce e formalizza le istanze di governo degli algoritmi traducendole in precisi presidi di tutela, quali, per esempio, gli obblighi di trasparenza informativa o, sul piano dei rimedi, il riconoscimento del diritto all'intervento umano e a meccanismi di revisione di esiti decisionali. Alle singole discipline di settore compete specificare e integrare il nucleo comune delineato dai regolamenti generali sui servizi digitali e sui sistemi di intelligenza artificiale, declinandone i precetti in ragione delle peculiarità e delle esigenze economico-sociali dei singoli mercati di riferimento.

Un proficuo terreno di verifica della complementarità tra regolazione generale sui servizi digitali, normativa generale sui sistemi di intelligenza artificiale e disciplina di settore è la Direttiva 2023/2225³ che aggiorna la disciplina del credito ai consumatori e mira a mitigare l'elevato livello di rischio intrinseco ai sistemi di *credit scoring*, storicamente esposti al pericolo di ingenerare asimmetrie e discriminazioni, anche involontarie, per effetto dell'utilizzo di dati distorti o non rappresentativi. L'intervento del legislatore europeo è volto a consentire

*Il contributo è stato approvato dai revisori.

¹ Regulation (Eu) 2022/2065 on a Single Market for Digital Services and amending Directive 2000/31/EC (*Digital Services Act*) in <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2022:277:FULL&from=EN>.

² Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence and amending Regulations (EC) No 300/2008, (EU) No 167/2013, (EU) No 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 and (EU) 2019/2144 and Directives 2014/90/EU, (EU) 2016/797 and (EU) 2020/1828 in <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/eng>.

³ Directive (EU) 2023/2225 of the European Parliament and of the Council of 18 October 2023 on credit agreements for consumers and repealing Directive 2008/48/EC, in <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj/eng>. Per il recepimento in Italia della Direttiva 2023/2225 si rimanda al Decreto Legislativo 31 dicembre 2025, n. 212, in GU Serie Generale n.6 del 09-01-2026.

l'accesso a un mercato del credito digitale innovativo che non rinunci ai requisiti di trasparenza, equità e non discriminazione, preservando l'elevato standard di tutela del contraente debole, che connota storicamente la tradizione giuridica europea.

2. IL RUOLO DEL *DIGITAL SERVICES ACT* NELLA REGOLAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI

La rivoluzione digitale porta con sé sfide in parte inedite, sebbene non sia la prima grande trasformazione che l'umanità si trovi ad affrontare.⁴ Non sono pochi i problemi di regolazione⁵ e di *governance*,⁶ i rischi e, per

⁴ L'attuale evoluzione tecnologica è una caratteristica fondamentale di ciò che chiamiamo comunemente «quarta rivoluzione industriale». Questa fase è definita proprio dall'avanzamento rapido e costante delle tecnologie, le quali agiscono come un elemento di rottura che sta trasformando radicalmente le società moderne. In questi termini G. LUCHENA, *Nuove tecnologie e regolazione del mercato*, in *Rivista di diritto, economia e finanza delle assicurazioni private*, 2/2025, 248. L'A. nota che, da un lato, emerge la necessità di mitigare il rischio tecnologico; dall'altro, l'adozione di sistemi tecnologici efficienti può offrire vantaggi competitivi per le imprese, contribuendo a incrementarne la sostenibilità e la capacità di innovare. Cfr. A. DE FRANCESCHI, R. SCHULZE, *New challenges and perspectives*, in A. DE FRANCESCHI, R. SCHULZE, M. GRAZIADEI, O. POLLICINO, F. RIENTE, S. SICA, P. SIRENA (a cura di), *Digital revolution—new challenges for law. Data protection, artificial intelligence, smart products, blockchain technology and virtual currencies*, Beck/Hart, München-Baden-Baden, 1 ss.

⁵ A. SCIARRONE ALIBRANDI, *Innovazione tecnologica e regolazione dei mercati*, in R. LENER, G. LUCHENA, C. ROBUSTELLA (a cura di), *Mercati regolati e nuove filiere di valore*, Torino, 2021, 8 ss., sottolinea che «le regole fanno fatica a stare al passo di tecnologie che si sviluppano con un grande dinamismo». Sul rapporto tra nuove tecnologie e regolazione pubblica si vedano G. ROMAGNOLI, *Lo Stato regolatore e i suoi limiti*, in A. CANDIAN, G. ROMAGNOLI (a cura di), *Cyber risk e la postmodernità cibernetica*, Napoli, 2024, 771; A. IANNUZZI, *Paradigmi normativi per la disciplina della tecnologia: autoregolazione, co-regolazione ed etero-regolazione*, in *Bilancio Comunità Persona*, 2/2023, 93 ss. F. DE VANNA, *Diritto e nuove tecnologie: il nodo (controverso) della regolazione giuridica*, in *Lo Stato*, 11/2018, 389. F. MATTASSOGLIO, *Algoritmi e regolazione. Circa i limiti del principio di neutralità tecnologica*, in *Rivista della regolazione dei mercati*, 2/2018, 240. Sull'innovazione tecnologica come una delle varianti della regolazione si rinvia a S. AMOROSINO, *La regolazione pubblica delle attività economiche*, Torino, 2021. Per una riflessione sulla strategia regolatoria europea in tema di *governance* delle relazioni digitali, si veda C. CAMARDI, *“Gigantismo” e disuguaglianze nell'economia dei dati. Appunti sulla governance europea delle relazioni digitali*, in *Ianus*, 27/2023, 59 ss. Sulla circostanza che i cambiamenti in atto rendono meno netti i confini tra settore pubblico e privato, e sulle conseguenti implicazioni, si rimanda a O. POLLICINO, *Regolare l'Intelligenza Artificiale la lunga via dei diritti fondamentali*, in O. POLLICINO, F. PAOLUCCI, G. FINOCCHIARO, F. DONATI (a cura di), *La disciplina dell'intelligenza artificiale*, Milano, 2025, 3 ss; ID., *Regolazione e innovazione tecnologica nell'“ordinamento della rete”*, in *Rivista dell'associazione Italiana dei costituzionalisti*, 2/2025, 119 ss. Sui molteplici impatti della trasformazione digitale in corso su diverse aree del sistema giuridico italiano, cfr. S. ZORZETTO, *La trasformazione digitale in Europa. Diritti e principi*, Torino, 2024. La norma giuridica e l'algoritmo producono effetti affini: «costruiscono regolarità ad uso della mente umana che in questo modo evita la follia dell'infinito e la paura che ne deriva». In questi termini A. STERPA, *L'ordine giuridico dell'algoritmo: un nuovo ordinamento giuridico*, in A. STERPA (a cura di), *L'ordine giuridico dell'algoritmo*, Napoli, 2025, 13 ss. L'A., segnala «di avere preferito impiegare il termine algoritmo e non internet», utilizzato invece da T. E. FROSINI, *L'ordine giuridico del digitale in Giurisprudenza costituzionale*, n. 1/2023, p. 377 ss. A. Sterpa afferma di aver preferito il termine algoritmo per ragioni pratiche e, segnatamente, perché, a suo parere, la funzione ordinatrice non è propria della rete ma dell'uso dell'algoritmo nella rete e fuori da essa.

⁶ Sulla pervasività, la trasversalità e le difficoltà di *governance* del fenomeno digitale, cfr. N. DIVISSENKO, *Regulating Innovation in the Digital Age*, Oxford, Bloomsbury Publishing, 2025; M. SEPE, *Innovazione digitale, tra rischi di deriva algoritmica e possibili rimedi*, in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, 2/2023, 35 ss. G. RESTA, *Governare l'innovazione tecnologica: decisioni algoritmiche, diritti digitali e principio di uguaglianza*, in *Politica del diritto*, 2/2019, 199. Cfr. D. ADAMSKI, *Lost on the digital platform: Europe's legal travails with the Digital Single Market*, in *Common Market Law Review*, 3/2018, p. 719 ss.; Z. EFRONI, *Gaps and opportunities: The rudimentary protection for “data-paying consumers” under new EU consumer protection law*, in *Journal of European*

certi versi, anche le delusioni da affrontare. Si pensi sia alla fallacia dell'illusione della disintermediazione della comunicazione, rivelatasi ben presto una semplice sostituzione degli intermediari, sia alla disillusione di internet come strumento di sottrazione del potere agli stessi intermediari.⁷ Si aggiunga che nel mondo digitale ci muoviamo utilizzando solo due dei cinque sensi che abbiamo a disposizione⁸ e che la generazione che ha vissuto l'arrivo del digitale è l'unica depositaria, da ora innanzi, del come era vivere in una realtà esclusivamente analogica e *offline*.⁹ Data la complessità che abbiamo di fronte,¹⁰ l'interdisciplinarietà diventa indispensabile¹¹ e il diritto tende sempre più a porsi come strumento per orientare *ex ante* i comportamenti¹² e non solo per approntare una regolazione *ex post*.¹³

Il *Digital Services Act*¹⁴ segna un percorso avviato con la Comunicazione della Commissione del febbraio

Consumer and Market Law, Berlino, 2020; S. THOMAS, *Horizontal Restraints on Platforms: How Digital Ecosystems Nudge into Rethinking the Construal of the Cartel Prohibition*, in <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3645095>. Con riferimento al «primo balzo espansivo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione» e al conseguente «marcato sviluppo del mercato globale e della ricchezza finanziaria», si rimanda a A. ANTONUCCI, *Le regole del mercato finanziario: la tutela del risparmiatore tra passato, presente e futuro*, in *Ianus*, 19/2019, 42 ss.

⁷ A. GENTILI, *Introduzione al diritto delle piattaforme*, in *European Journal of Privacy Law & Technologies*, 2/2025. Sull'illusione della «disintermediazione» cfr. R. PETRUSO, *Danno da prodotto difettoso e responsabilità delle piattaforme di e-commerce: uno sguardo oltreoceano*, in *Persona e mercato*, 1/2022, 69. A. IANNARELLI, *La regolazione privatistica delle relazioni di mercato nell'attuale contesto*, in *Rivista critica di diritto privato*, 3/2020, 320, afferma che è difficile distinguere tra i rapporti esclusivi inerenti alla società civile e quelli relativi alle relazioni economiche in senso stretto in quanto la digitalizzazione implica in tutte le relazioni digitali la presenza in ogni caso della rete e dei suoi principali protagonisti.

⁸ Il dato è segnalato da A. STERPA, *La difesa della democrazia dalle minacce ibride. Teorie della comunità, dell'autorità, del potere e migrazioni: elementi per un'analisi strategica della "guerra tiepida"*, Napoli, 2025, 24 ss. L'A. si sofferma sulla dimensione cognitiva generata dalla rete internet e dai social media, tenendo conto degli insegnamenti di G. MAIRA, *Il cervello è più grande del cielo*, Milano, 2019.

⁹ Sul punto si rimanda a L. FLORIDI, *Etica dell'intelligenza artificiale. Sviluppi, opportunità, sfide*, Milano, 2022.

¹⁰ Cfr. B. CELATI, *Managing complexity: the efficiency of administrative performance and the re-emergence of economic planning for the reconciliation of strategic interests of territories*, in *Persona e amministrazione*, 1/2023, 147.

¹¹ Cfr. F. SARTORI, *Diritto dell'economia e sviluppo sostenibile: una riflessione interdisciplinare*, in F. RIGANTI (a cura di), *Sostenibilità e mercati vigilati: regolatori e operatori nella "galassia" ESG*, Torino, 2024, XXI.

¹² Sulla necessità di facilitare un approccio proattivo e predittivo nel valutare una realtà che si confronta con le innovazioni tecnologiche si veda F. CAPRIGLIONE, *Industria finanziaria innovazione tecnologica supervisione*, in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, 1/2025, 1 ss.

¹³ G. LUCHENA, *Declinazioni della sostenibilità ambientale e politica del diritto dell'economia. Un'analisi delle politiche legislative in chiave eco-giuseconomica*, in *European law and finance review*, 1/2025, 9, afferma che la matrice pluridisciplinare del diritto dell'economia apre la strada ad un'analisi della regolazione che non si limita a osservare i fenomeni e le situazioni attuali, ma si concentra anche sulle dinamiche che influenzeranno il futuro.

¹⁴ Per i primi commenti e un'analisi del ruolo del *Digital services Act*, si rimanda a V. MAK, C. BUSCH, *Putting the Digital Services Act in Context: Bridging the Gap Between EU Consumer Law and Platform Regulation*, in *Journal of European Consumer and Market Law*, 10/2021, 109 ss. Sulle novità del regolamento si vedano S. TOMMASI, *The Liability of Internet Service Providers in the Proposed Digital Services Act*, in *European Review Of Private Law*, 6/2021, 925 ss.; S. SCOLA, *Digital Services Act: occasioni mancate e prospettive future nella recente proposta di regolamento europeo per il mercato unico dei servizi digitali*, in *Contratto e impresa/Europa*, 1/2022, 127 ss.; G. CAGGIANO, *La proposta di Digital Service Act per la regolazione dei servizi e delle piattaforme online nel diritto dell'Unione europea*, in *Quaderni Aisdue*, 1/2021, 139 ss.

2020, nota come *Shaping Europe's digital future*,¹⁵ e nella quale si evidenzia, da un lato che i tipi di servizi digitali e i ruoli dei fornitori di servizi digitali sono radicalmente cambiati da quando, 20 anni fa, è stata adottata la direttiva sul commercio elettronico.¹⁶ e, da altro lato, che solo i servizi digitali che rispettano i diritti fondamentali degli utenti possono conquistare la fiducia di questi ultimi¹⁷, assicurando così sia la diffusione dei servizi, sia un vantaggio competitivo e un modello aziendale stabile e sostenibile per le imprese.¹⁸

I proclami non mancano e su alcuni obiettivi non può non esserci condivisione. Nessuno si opporrebbe all'auspicio di un modello di trasformazione digitale tale da "rafforzare la dimensione umana dell'ecosistema digitale", nel pieno rispetto dei diritti fondamentali.¹⁹ In questa direzione muove la *Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale*²⁰ che prende le mosse dalla proposta adottata dalla Commissione il 26

¹⁵ European Commission, *Communication: Shaping Europe's digital future*, 19 February 2020, in https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-shaping-europes-digital-futurefeb2000_en_4. Sul punto cfr. V. MOSCON, *Free Circulation of Information and Online Intermediaries – Replacing One "Value Gap"*, in *International Review of Intellectual Property and Competition Law*, 8/2020, 980 ss.; E. ARBIA *Digital service package: verso la regolamentazione delle piattaforme online*, in <https://www.giustiziainsieme.it/en/news/74-main/127-diritto-e-innovazione/1404-la-regolamentazione-delle-piattaforme-online>.

¹⁶ Per un primo approfondito confronto tra il *Digital Services Act* e la Direttiva 2000/31, anche sul piano della responsabilità delle piattaforme si vedano R. A. ACHLEITNER, *Neue Regeln für Online-Plattformen durch den zukünftigen Digital Service Act*, in *Ecolex* 10/2020, 942 ss.; B. FREIRE DE CARVALHO, *Discriminação algorítmica e transparência na lei geral de proteção de dados pessoais*, in *Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, <https://dspace.almg.gov.br/handle/11037/38411>; S. TOMMASI, *The Risk of Discrimination in the Digital Market: From the Digital Services Act to the Future*, Springer, Cham, Switzerland, 2023, 14 ss.; R. FARIAS DA SILVA, *Discriminação algorítmica de gênero: uma análise sobre a violação do direito à dignidade humana na criação de imagens de mulheres brasileiras por inteligência artificial*, in *Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, 8/2020 reperibile in <https://dspace.almg.gov.br/handle/11037/38411>. Quanto alle prime analisi della Direttiva 2000/31 si rimanda a A. ANTONUCCI (a cura di), *E-commerce: la direttiva 2000/31/CE e il quadro normativo della rete*, Milano, 2001.

¹⁷ Cfr. G. MOBILIO, *La co-regolazione delle nuove tecnologie, tra rischi e tutela dei diritti fondamentali*, in *Osservatorio sulle fonti*, 1/2024, 248. D. MÂNDRESCU, (ed), *'EU Competition Law' and the Digital Economy: Protecting Free and Fair Competition in an Age of Technological (R)evolution: The XXIX FIDE Congress in The Hague, 2020 Congress Publications*, Chicago, 2020; E. CATERINI, *Artificial Intelligence, persona e soggetto*, in *Tecnologie e diritto*, 2/2022, 217. L. AMMANNATI, *Diritti fondamentali e rule of law per una Intelligenza Artificiale*, in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, suppl. 3/2021, 170 ss. L'A., in particolare, si sofferma su alcune delle strategie regolatorie che la Commissione UE ha messo in campo per perseguire l'obiettivo di una intelligenza artificiale affidabile, avvertendo che il possibile slittamento verso l'area latamente di non rischio può condurre ad una inefficiente protezione dei diritti fondamentali.

¹⁸ Cfr. F. SARTORI, *Il diritto dell'economia europea alla prova della sostenibilità: regolazione, mercato, istituzioni*, in *Diritto della banca e del mercato finanziario*, 2/2025, 328 ss.

¹⁹ Sulla necessità di individuare i principi ai quali le categorie devono rapportarsi nell'ambito della Carta Fondamentale dei Diritti dell'Unione, al fine di non correre il rischio di trovarsi di fronte ad un diritto anacronistico rispetto alla straordinaria innovazione tecnologica, con sfide sempre più complesse e difficili, si vedano P. PERLINGIERI, *Relazione conclusiva*, in *Internet e diritto civile*, a cura di C. PERLINGIERI-L. RUGGERI, Napoli, 2014, 417 ss. F. PALMIOTTO, *When Is a Decision Automated? A Taxonomy for a Fundamental Rights Analysis*, in *German Law Journal*, 2/2024, 210.

²⁰ COM (2022) 28 final, in <https://ec.europa.eu>. Cfr. S. TOMMASI, *La proposta di Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale* COM (2022) 28 final del 26 gennaio 2022, in *Persona e mercato, Diritto e nuove tecnologie. Rubrica di aggiornamento dell'OGID*, 1/2022, 168 ss.; R. ALFONSI, *La EU Interinstitutional declaration on digital rights and principles del 14.11.2022*, in *Persona e mercato, Diritto e nuove tecnologie. Rubrica di aggiornamento dell'OGID*, 4/2022, p. 707. Importanti spunti possono trarsi anche dallo studio Flemish Government, Department of Economy, *Science and Innovation Reflections on 2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade*, 2021, in <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/43500>. Il *Digital Services Act* si pone in linea, e per certi versi attuare, quanto previsto dalla *Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale*, specialmente nella parte nella quale si prevede che l'UE si impegna a «sviluppare quadri adeguati affinché tutti gli

gennaio 2022 nel contesto del c.d. *Digital Decade policy programme* 2030, in coerenza con l'auspicio di soluzioni tecnologiche che consentano l'esercizio dei diritti, la promozione dell'inclusione e una trasformazione digitale che non lasci indietro nessuno e che includa in particolare gli anziani, le persone con disabilità, le persone emarginate, vulnerabili o prive di diritti.²¹

L'attenzione alle modalità dell'innovazione tecnologica e digitale e al rispetto dei diritti fondamentali è ribadita dalla Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sull'intelligenza artificiale e i diritti umani, la democrazia e lo Stato di diritto del 17 maggio 2024²²; convenzione che, come è noto, rappresenta il primo trattato internazionale giuridicamente vincolante volto a garantire il rispetto delle norme giuridiche in materia di diritti umani, democrazia e Stato di diritto nell'utilizzo dei sistemi di intelligenza artificiale.

Il *Digital Services Act* nasce con la grande ambizione di mettere ordine nel mondo del web, creando regole comuni per tutta Europa. Si mira, in particolare, a stabilire precisi doveri di responsabilità per chi gestisce i servizi internet, così da far funzionare meglio il mercato e, soprattutto, rendere lo spazio online un luogo più sicuro per tutti gli utenti.²³

operatori del mercato che traggono vantaggio dalla trasformazione digitale si assumano le proprie responsabilità». Il riferimento è alla *Risoluzione del Parlamento europeo del 20 ottobre 2020, recante raccomandazioni alla Commissione sulla legge sui servizi digitali: migliorare il funzionamento del mercato unico* (2020/2018(INL)), in <https://www.europarl.europa.eu>. L'intento della Risoluzione è migliorare il funzionamento del mercato unico attraverso una riforma del commercio elettronico, che mantenga i principi essenziali del regime di responsabilità previsti dalla Direttiva 2000/31/CE. Di significativo interesse anche la *Risoluzione del Parlamento europeo recante raccomandazioni alla Commissione sulla legge sui servizi digitali: adeguare le norme di diritto commerciale e civile per i soggetti commerciali che operano online* (2020/2019(INL)) in <https://www.europarl.europa.eu>. Si tratta di una risoluzione incentrata sulla necessità di maggiore equità, trasparenza e responsabilità per le procedure di moderazione dei contenuti dei servizi digitali. Le problematiche in materia di diritti fondamentali sono state oggetto di un'ulteriore e specifica Risoluzione che rileva la necessità di garantire chiarezza giuridica per le piattaforme e gli utenti alla luce del rapido sviluppo della tecnologia. Si veda la *Risoluzione del Parlamento europeo del 20 ottobre 2020 sull'atto sui servizi digitali e le questioni sollevate in materia di diritti fondamentali* (2020/2022(INI)) in <https://www.europarl.europa.eu>.

²¹ Cfr. G. MATTARELLA, *L'accesso degli immigrati ai servizi finanziari nel prisma della tutela del consumatore vulnerabile*, in *European Law and Finance Review*, 2/2025, 7 ss.; A. BERNES, *Persona vulnerabile, ambiente digitale e obblighi di protezione*, in *Diritto di famiglia e delle persone*, 2/2025, 162 ss.; A. GORGONI, *La vulnerabilità nell'ambiente digitale e la protezione della libertà del volere*, in *Persona e mercato*, 3/2024, 915 ss.; L. GATT-I. CAGGIANO, *Consumers and digital environments as a structural vulnerability relationship*, in *European Journal of Privacy Law & Technologies*, 2/2023, 9 ss.; U. SALANITRO (a cura di), *Smart. La persona e l'infosfera*, Pisa, 2022; M.W. MONTEROSSO, *La tutela dell'utente commerciale nei mercati digitali*, in *Contratto e impresa*, 3/2021, 920 ss.; F. FOLTRAN, *Professionisti, consumatori e piattaforme online: la tutela delle parti deboli nei nuovi equilibri negoziali*, in *Medialaws*, 3/2019, 162 ss.

M. FRANZONI, *Lesione dei diritti della persona, tutela della privacy e intelligenza artificiale*, in *Juscivile*, 1/2021, 12 ss.

²² In https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=OJ:L_202402218. Cfr. L.C. HUESO, *Convenio sobre inteligencia artificial, derechos humanos, democracia y Estado de Derecho del Consejo de Europa* in *Revista A&C*, 2/2024, 161 ss. L'A. esamina la Convenzione del Consiglio d'Europa sull'intelligenza artificiale, collocandola nel contesto della regolamentazione europea e globale dell'IA. L'A. esplora il potenziale della Convenzione, sottolineando che non si limita ai sistemi ad alto rischio come il Regolamento sull'IA ed evidenziando l'importanza della proclamazione di «principi» normativi e dei diritti e obblighi specifici stabiliti dalla Convenzione.

²³ Cfr. E. RAFFIOTTA, *Dalla self-regulation alla over-regulation in ambito digitale: come (e perché) di un necessario cambio di prospettiva*, in *Osservatorio sulle fonti*, 2/2023, 246. Sull'attivismo normativo delle istituzioni dell'Unione cfr. A. DAVOLA, *La*

La maggiore attenzione ai profili di responsabilità dei prestatori di servizi intermediari è il primo pilastro del *Digital Services Act*. Non si tratta di cosa da poco, se si considerano le premesse dalle quali era partita la direttiva sul commercio elettronico e il sostanziale regime di *safe harbour* da essa delineato, sia pure in un contesto completamente diverso da quello attuale e nel quale era certamente più facile riconoscere agli intermediari di servizi digitali un ruolo meramente passivo.²⁴

L'equilibrio tra contrapposte istanze è affidato dal *Digital Services Act* ad una regolamentazione a più livelli che impone obblighi crescenti in base alla natura e alla dimensione dei fornitori di servizi.²⁵ In questo modo, si mira ad un compromesso tra i limiti di una normativa troppo stringente, che finirebbe per avere ripercussioni negative sullo sviluppo del mercato digitale e sugli investimenti nelle nuove tecnologie, e la tutela della sicurezza e della fiducia dei destinatari dei servizi digitali, inclusi specificamente consumatori, minori e soggetti particolarmente vulnerabili e la salvaguardia dei diritti fondamentali.

Il *Digital Services Act* prevede obblighi di base applicabili a tutti i prestatori di servizi intermediari, obblighi supplementari per i prestatori di servizi di *hosting*, obblighi specifici e più stringenti per le piattaforme online, le piattaforme online di dimensioni molto grandi e i motori di ricerca online di dimensioni molto grandi. Segnatamente, si delinea una logica proporzionale e cumulativa nell'imposizione di obblighi a mano a mano che aumentano i rischi, secondo una logica che si ritrova, pur con significative differenze, e non pochi problemi di coordinamento, anche nell'*Artificial Intelligence Act*.²⁶ Segnatamente, nel *Digital Services Act*²⁷ ha un ruolo centrale il rischio sistemico, mentre l'*Artificial Intelligence Act*, che pure definisce e considera rilevante il rischio sistemico, si articola su quattro livelli di rischio: *unacceptable risk, high risk, limited risk and minimal risk*.²⁸

Per rischio sistemico si intende un rischio avente un impatto significativo sul mercato dell'Unione a causa della sua portata o di effetti negativi effettivi o ragionevolmente prevedibili sulla salute pubblica, la sicurezza, i

sostenibilità come sistema complesso e il ruolo della finanza, in A. ANTONUCCI, S. CAVALIERE, A. DAVOLA, G. LUCHENA (a cura di), *Sostenibilità Finanza Mercati Ambiente: spunti di riflessione: atti del convegno, Bari, 16 -17 maggio 2024*, Bari, 2025.

²⁴ Cfr. S. TOMMASI, *The Liability of Internet Service Providers*, cit., 925 ss.; ID., *Digital services act e responsabilità dei provider*, in E. BATTELLI (a cura di), *Diritto privato digitale*, Torino, 2024, 143 ss.; M.A. ASTONE, "Digital Services Act" e nuovo quadro di esenzione dalla responsabilità dei prestatori di servizi intermediari: quali prospettive?, in *Contratto e impresa*, 4/2022, 1050; G. GIORDANO, *La responsabilità degli intermediari digitali nell'architettura del "Digital Services Act": è necessario che tutto cambi affinché tutto rimanga com'è?*, in *Comparazione e diritto civile*, 1/2023, 193 ss.; G. D'ALFONSO, *Verso una maggiore responsabilizzazione dell'hosting provider tra interpretazione evolutiva della disciplina vigente, innovazioni legislative e prospettive de jure condendo*, in *Federalismi.it*, 2/2020, 108.

²⁵ C. SCOGNAMIGLIO, *Le piattaforme online tra Digital Services Act e Digital Markets Act*, in G. GRISI-S. TOMMASI (a cura di), *Mercato digitale e tutela dei consumatori. Prove di futuro*, Torino, 2023, 19 ss.

²⁶ L. AMMANNATI, *Diritti fondamentali e rule of law*, cit., 173, evidenzia che «le regole sull'AI vanno dritte al cuore del modo digitale e lo influenzano».

²⁷ Cfr. M. FRANZONI, *I sistemi digitali innovativi tra nuove responsabilità e rischi sistemici*, in G. GRISI-S. TOMMASI, *Mercato digitale e tutela dei consumatori*, cit., 2023, 133; A. PURPURA, *Osservazioni sul "Digital Services Act": responsabilità e gestione del rischio nella prestazione di servizi intermediari*, in *Comparazione e Diritto Civile*, 3/2022, 1035.

²⁸ Per un confronto S. TOMMASI, *Digital Services Act e Artificial Intelligence Act: tentativi di futuro da armonizzare*, in *Persona e Mercato*, 2/2023, 279 ss.

diritti fondamentali o la società nel suo complesso.²⁹

Le categorie di rischi sistemici presi in considerazione dal *Digital Services Act* riguardano quelli associati alla diffusione di contenuti illegali nel caso in cui l'accesso a tali contenuti possa diffondersi rapidamente attraverso *account* con una portata particolarmente ampia. Rientrano tra i rischi sistemici anche l'abuso dei servizi offerti dalle piattaforme *online* o dai motori di ricerca di grandi dimensioni per commettere reati o per svolgere attività illegali, quali la vendita di prodotti o servizi vietati dal diritto dell'Unione, compresi i prodotti pericolosi o contraffatti e gli animali commercializzati illegalmente.³⁰

Ulteriore categoria di rischi sistemici è quella relativa a eventuali effetti negativi, attuali o prevedibili, sul dibattito civico e sui processi elettorali,³¹ nonché sulla sicurezza pubblica e a qualsiasi effetto negativo, attuale o prevedibile, in relazione alla violenza di genere, alla protezione della salute pubblica e dei minori e alle gravi conseguenze negative per il benessere fisico e mentale della persona.

I rischi sistemici che possono essere legati all'attività delle piattaforme *online* o dei motori di ricerca di grandi dimensioni sono individuati dall'art. 34 del *Digital Services Act* anche negli eventuali effetti negativi, attuali o prevedibili, per l'esercizio dei diritti fondamentali, in particolare i diritti fondamentali alla dignità umana, al rispetto della vita privata e familiare, alla tutela dei dati personali, alla libertà di espressione e di informazione, inclusi la libertà e il pluralismo dei media, alla non discriminazione e al rispetto dei diritti del minore, così come all'elevata tutela dei consumatori.

I diritti esposti al c.d. rischio sistemico evidenziano la delicatezza della materia e la necessità di un approccio proattivo.

3. IL CREDITO AI CONSUMATORI ALLA PROVA DEL *DIGITAL SERVICES ACT*

Il processo di digitalizzazione ha impresso al mercato una direzione divergente rispetto agli scenari ipotizzati dal legislatore europeo in sede di adozione della Direttiva 2008/48/CE. L'evoluzione tecnologica ha agito come catalizzatore di mutamenti strutturali nel comparto del credito al consumo, investendo sia i modelli di offerta, sia i profili della domanda.³² Il dato è evidenziato dalla comparsa di nuovi prodotti e dai mutamenti delle

²⁹ Si veda l'art. 3 (65) dell'*Artificial Intelligence Act*. Per un'analisi dei compiti di monitoraggio e valutazione del rischio sistemico nei mercati finanziari, si veda M. PASSALACQUA, *Diritto del rischio nei mercati finanziari: prevenzione, precauzione ed emergenza*, Milano, 2012, 283 ss.

³⁰ Il dato è ben riassunto nel Considerando 80) del *Digital Services Act*.

³¹ Il *Digital Services Act* mira a rappresentare, insieme al Piano d'azione europeo per la democrazia (EDAP), un punto di svolta nella lotta contro l'*hate speech* digitale. Si veda COM (2020) 790 final, in *eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=COM%3A2020%3A790%3AFIN&qid=1607079662423*. Cfr. A. QUARTA, *Disattivazione della pagina Facebook. il caso CasaPound tra diritto dei contratti e bilanciamento dei diritti*, in *Danno e responsabilità*, 4/2020, 489 ss.

³² Cfr. M. SEMERARO, *Informazioni adeguate e valutazione del merito creditizio: opzioni interpretative nel credito ai consumatori*, in *Rivista di diritto civile*, 2021, 689 ss. Sulle possibilità offerte dall'evoluzione tecnologica del 2008, che risiedevano prevalentemente nella «multicanalità bancaria» e sui «punti bianchi» e i «punti grigi» dell'adeguamento in Italia alla Direttiva

preferenze del consumatore.³³

In questo scenario si colloca la Direttiva 2023/2225 che abroga la direttiva 2008/48 e mira ad affrontare le sfide e le opportunità derivanti dalla digitalizzazione del mercato creditizio, aumentando la protezione e la resilienza dei consumatori, anche con riferimento all'uso di nuove tecnologie e di sistemi algoritmici.³⁴ Questi ultimi trovano frequente utilizzo nel settore del credito, oltre che in molteplici settori dell'economia e della società, anche a livello transfrontaliero.

Il mercato del credito ai consumatori non è immune, come ormai quasi tutti i settori, alle dinamiche che interessano le piattaforme digitali e che, quindi, chiamano inevitabilmente in causa le disposizioni del *Digital Services Act*. Il dato trova conferma nell'articolo 34 del *Digital Services Act*, proprio per il suo riferimento ai rischi alla elevata tutela dei consumatori. La norma, infatti, si salda in modo sinergico con lo spirito e le prescrizioni della Direttiva 2023/2225 e può essere visto come uno strumento per rendere effettivi gli obiettivi dagli stessi perseguiti. Quando una grande piattaforma rileva che i propri sistemi di raccomandazione o di targeting pubblicitario stanno sovraesponendo soggetti con fragilità economiche a continue sollecitazioni di credito, essa è tenuta a intervenire.

L'art. 34 del *Digital Services Act* se applicato al mercato del credito può, per esempio, comportare l'imposizione, alle piattaforme e ai motori di ricerca di grandi dimensioni, di un obbligo di mappatura del rischio di sovraindebitamento sistemico e di offerte finanziarie aggressive o predatorie o di pratiche di prestito irresponsabile. La mancata adozione di misure di mitigazione adeguate si può tradurre, inoltre, in una violazione

2008/48/CE, si rimanda a A. ANTONUCCI, *Credito al consumo e zone limitrofe: una scheda di lettura del d.lgs. 141/2010*, in *La nuova giurisprudenza civile commentata*, 6/2011, 297 ss., anche in M. PENNASILICO (a cura di), *Scritti in onore di Lelio Barbiera*, Napoli, 2012, 109 ss. Sul punto cfr. A. ANTONUCCI, *Commento all'art. 125-bis TUB - I contratti di credito al consumo*, in F. CAPRIGLIONE, *Commentario al Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, Padova, 2012, 1881 ss.

³³ Si veda il Considerando 4) della Direttiva 2023/2225. Ivi si legge che un esempio significativo è il c.d. *crowdfunding* o finanziamento collettivo che si è affermato, a partire dal 2008 come forma di finanziamento disponibile per i consumatori, solitamente per spese o investimenti modesti. Un prestatore di servizi di credito tramite *crowdfunding* gestisce una piattaforma digitale aperta al pubblico per realizzare o facilitare l'abbinamento tra potenziali erogatori di prestiti, che operano o meno nell'ambito della loro attività commerciale o professionale, e consumatori che cercano finanziamenti. Tali finanziamenti potrebbero assumere la forma di credito ai consumatori. I prestatori di servizi di credito tramite *crowdfunding* che erogano direttamente crediti ai consumatori dovrebbero essere soggetti alle disposizioni della Direttiva 2023/2225 relative ai creditori. Nel caso in cui i prestatori di servizi di credito tramite *crowdfunding* facilitino la concessione di un credito fra creditori che operano nell'ambito della loro attività commerciale o professionale e consumatori, gli obblighi previsti dalla direttiva 2023/2225 per i creditori si dovrebbero applicare a tali creditori. In una tale situazione i prestatori di servizi di credito tramite *crowdfunding* agiscono come intermediari del credito; quindi, dovrebbero applicarsi loro gli obblighi previsti dalla Direttiva 2023/2225 per gli intermediari del credito.

³⁴ I sistemi algoritmici di valutazione del merito creditizio sono descritti come strumenti avanzati che, attraverso l'uso di metodi statistici, raccolgono e analizzano una vasta gamma di dati. Tali sistemi sono in grado di restituire un quadro finanziario del richiedente un mutuo notevolmente più esteso e completo rispetto a quanto fosse possibile con gli strumenti tradizionali. In questi termini M. PROTO, *Contrattazione tecnobancaria e gestione dei dati: il consenso dell'interessato nella valutazione del merito creditizio*, in *Foro it.*, 2025, 2, p. 114 ss. L'A. si chiede se coloro i quali conducono indagini attraverso sistemi algoritmici siano tenuti a ottenere il consenso del soggetto valutato e quale contenuto debba avere tale consenso per essere validamente prestato.

di un preciso standard di diligenza organizzativa *ex* articolo 35 *Digital Services Act*.

Gli spunti di interesse non si esauriscono a quanto evidenziato, ma si arricchiscono di ulteriori riferimenti. Si pensi all'articolo 26 del *Digital Services Act* e agli obblighi di trasparenza ivi disciplinati. Si dispone, infatti, che l'utente debba ricevere informazioni in tempo reale, chiare e inequivocabili sul fatto che l'informazione visualizzata sia un annuncio pubblicitario, per conto di chi sia presentato e, soprattutto, sui c.d. criteri di *targeting*, ossia sui parametri principali utilizzati per determinare il destinatario della pubblicità. Attraverso gli obblighi di trasparenza, il *Digital Services Act* può concorrere a disciplinare la cornice cognitiva in cui si forma la volontà negoziale dell'utente che interagisce con le piattaforme digitali e può diventare funzionale all'effettività delle tutele introdotte dalla Direttiva 2023/2225. Nella stessa direzione, un contributo significativo può essere dato anche dall'applicazione dell'articolo 27 del *Digital Services Act* e dalla regolamentazione dei sistemi di raccomandazione.³⁵ Questi ultimi incidono fortemente sulla gerarchia nella visibilità dei contenuti e, dunque, ove non disciplinati, possono influenzare, anche surrettiziamente, il consumatore. Ne consegue che l'obbligo sancito dall'articolo 27 del *Digital Services Act* di esplicitare i parametri principali che orientano gli algoritmi, unitamente al diritto del destinatario di optare per flussi informativi non basati sulla profilazione, sottrae i sistemi di raccomandazione all'area dell'insindacabilità tecnica e concorre ad evitare la sovraesposizione del consumatore a «vendite improprie» di credito, cioè a vendite che, ai sensi del considerando 33) della Direttiva 2023/2225, si sostanziano in prestiti non sostenibili.³⁶

Le disposizioni del *Digital Services Act*, in tema di trasparenza e di sistemi di raccomandazione, concorrono ad evitare che i fornitori di piattaforme online che presentino pubblicità sulle loro interfacce bersagliano deliberatamente soggetti in condizioni di fragilità economica, ponendosi in linea con gli obiettivi della Direttiva 2023/2225 che, infatti, dimostra molta sensibilità al rapporto tra pubblicità e tutela del consumatore. Il dato è evidente nell'art. 7 della Direttiva 2023/2225, ove si prevede esplicitamente che la pubblicità dei contratti di credito deve contenere, in tutti i casi, un avvertimento chiaro ed evidenziato volto a rendere consapevoli i consumatori del fatto che prendere in prestito denaro costa denaro. Per garantire un livello più elevato di protezione dei consumatori, sono vietati determinati annunci pubblicitari, come quelli che incoraggiano i consumatori a cercare crediti suggerendo che il credito migliorerebbe la loro situazione finanziaria o indicando che i crediti registrati nelle banche dati abbiano un'influenza minima, o nulla, sulla valutazione di una richiesta di credito. Gli Stati membri possono, altresì, vietare annunci pubblicitari che ritengano rischiosi per i consumatori, come quelli che mettono in evidenza la facilità o la rapidità con cui è possibile ottenere il credito.

Sotto una diversa ma complementare prospettiva, di specifico interesse può essere la disciplina dei

³⁵ R. MONTINARO, *I sistemi di raccomandazione nelle interazioni tra professionisti e consumatori: il punto di vista del diritto dei consumi*, in *Persona e Mercato*, 3/2022, 368 ss.

³⁶ Il considerando 33) della Direttiva sul credito ai consumatori viene in rilievo, ai nostri fini, anche perché chiarisce che «sui canali digitali, una parte delle informazioni di base contenute nell'esempio rappresentativo potrebbe essere fornita tramite clic o scorrendo verticalmente o orizzontalmente la pagina. Tuttavia, anche in caso di clic o scorrimento verticale o orizzontale della pagina, prima di accedere alle offerte di credito dovrebbero essere presentate ai consumatori tutte le informazioni di base da includere nella pubblicità dei contratti di credito».

meccanismi di *Notice and Action* delineata dagli articoli 16 e seguenti del *Digital Services Act*.

Se si ammette che la nozione di contenuto illegale possa essere estesa fino a comprendere l'offerta e la promozione di prodotti finanziari privi delle necessarie autorizzazioni o strutturati in violazione dei divieti posti dalla Direttiva 2023/2225, la ricezione di una notifica circostanziata ex articolo 16 *Digital Services Act* e la mancata o intempestiva rimozione dell'annuncio predatorio o abusivo fanno venire meno l'immunità della piattaforma. L'art. 14 del *Digital Services Act* impone ai prestatori di servizi di includere nelle loro condizioni generali informazioni sulle procedure, le misure e gli strumenti utilizzati ai fini della moderazione dei contenuti, compresi il processo decisionale algoritmico e la verifica umana. È richiesto ai prestatori di servizi intermediari di informare gli utenti sul loro diritto di presentare un reclamo avverso le decisioni di moderazione e di indicare le regole procedurali del loro sistema interno di gestione dei reclami.³⁷ I fornitori di piattaforme online devono comunicare ai reclamanti la loro decisione motivata e tale decisione, ai sensi dell'art. 20 del *Digital Services Act*, deve essere presa con la supervisione di personale adeguatamente qualificato e non avvalendosi esclusivamente di strumenti automatizzati.³⁸

Sul versante della diligenza organizzativa e del *design* delle piattaforme sono di particolare interesse le disposizioni della Sezione 4 del Capo III del *Digital Services Act* e, in particolare, gli articoli dal 30 al 32, destinati a governare l'attività delle piattaforme che consentono la conclusione di contratti a distanza tra professionisti e consumatori. Pur se modellate sul *marketplace* di beni materiali, queste norme possono rivelarsi efficaci anche se applicate ai contratti di credito. L'obbligo di tracciabilità degli operatori commerciali, sancito dall'articolo 30 del *Digital Services Act*, può essere, infatti, funzionale a trasformare la figura della piattaforma da mero contenitore passivo di informazioni a custode della regolarità soggettiva del mercato del credito. Tale presidio soggettivo si integra con l'innovativo principio di *compliance by design* di cui all'articolo 31 del *Digital Services Act*, in forza del quale l'architettura d'interfaccia della piattaforma deve essere progettata per garantire l'adempimento dei doveri di informazione precontrattuale.³⁹ Sotto questo profilo, la conformazione tecnologica dello spazio digitale cessa di essere una scelta discrezionale del programmatore, accrescendo i profili di responsabilità, in quanto destinatario di una serie di obblighi di "attività" che mal si conciliano con l'immagine tradizionale del *provider* passivo che beneficia del c.d. *safe harbour*.

³⁷ Cfr. FRANCHI, *Gli obsoleti. Il lavoro impossibile dei moderatori di contenuti*, Milano, 2021. Più di recente, cfr. L. G. FERENC, J. T. PAPP, G. GOSZTONYI, *Mitigating harmful content on social media via platform regulation: The Digital Services Act and content assessment*, in *Információs Társadalom*, 2025, 59 ss. <https://dx.doi.org/10.22503/inftars.XXV.2025.2.4>.

³⁸ Considerando 58) del *Digital Services Act*. Le piattaforme di grandi dimensioni hanno anche l'obbligo di indicare, nelle relazioni, che sono tenute a presentare ai sensi del *Digital Services Act*, le risorse umane dedicate alla moderazione dei contenuti, essendo questo un aspetto essenziale degli specifici obblighi che connotano l'attività delle grandi piattaforme ai sensi dell'art. 42 del *Digital Services Act*.

³⁹ Sul punto si rimanda a S. ORLANDO, *A proposito dei deceptive design (già dark) patterns*, in G. GRISI, S. TOMMASI (a cura di), *Mercato digitale e tutela dei consumatori*, cit., 2023, 81 ss.

4. SISTEMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE E *CREDIT SCORING*

L'effettiva tutela del consumatore, anche con riferimento al credito, è affidata ad una interpretazione sistemica delle varie norme che costituiscono il quadro normativo di riferimento.⁴⁰ Tra queste inevitabile il richiamo, fatto anche dalla Direttiva 2023/2225, all'*Artificial Intelligence Act* che, infatti, non solo non trascura gli aspetti relativi al mercato del credito, ma si preoccupa di evidenziare, in modo chiaro, che l'utilizzo dei sistemi di IA merita particolare attenzione quando è in gioco l'accesso a servizi e prestazioni necessari affinché le persone possano partecipare pienamente alla vita sociale e migliorare il proprio tenore di vita.⁴¹ Tra tali sistemi di IA si collocano quelli impiegati per la valutazione del merito o dell'affidabilità creditizia delle persone.⁴² Si tratta di sistemi considerati ad alto rischio proprio perché il loro utilizzo può influenzare l'accesso a beni e servizi fondamentali per la vita quotidiana e la dignità della persona, oltre a poter innescare o consolidare fenomeni discriminatori nei confronti di persone o interi gruppi, sia perpetuando le forme "classiche" di disuguaglianze, sia generando inediti effetti discriminatori.⁴³

L'utilizzo dell'intelligenza artificiale per la valutazione del merito creditizio amplifica le difficoltà esistenti perché manca un criterio univoco e oggettivo per definire un cliente meritevole di credito, lasciando tale decisione alla discrezione del programmatore dell'algoritmo.⁴⁴ Potrebbe, inoltre, accadere che l'algoritmo scarti

⁴⁰ Cfr. F. CIRAIOLO, *Le valutazioni automatizzate del merito creditizio nel quadro regolatorio europeo. Quale futuro per il credit scoring algoritmico?*, in *Rivista di diritto bancario*, 2025, 1, p. 105 ss.

⁴¹ Si veda il considerando 58) e l'allegato III, pt. 5), lett. B dell'*Artificial Intelligence Act*. Di particolare interesse è anche l'art. 86 dell'*Artificial Intelligence Act* e il diritto alla spiegazione dei singoli processi decisionali ivi disciplinato, prevedendo che qualsiasi persona interessata oggetto di una decisione adottata dal *deployer* sulla base dell'*output* di un sistema di IA ad alto rischio elencato nell'allegato III, ad eccezione dei sistemi elencati al punto 2 dello stesso, e che produca effetti giuridici o in modo analogo incida significativamente su tale persona in un modo che essa ritenga avere un impatto negativo sulla sua salute, sulla sua sicurezza o sui suoi diritti fondamentali ha il diritto di ottenere dal *deployer* spiegazioni chiare e significative sul ruolo del sistema di IA nella procedura decisionale e sui principali elementi della decisione adottata. Sul punto per un commento si veda E. CECCHINATO, *La disciplina della verifica del merito creditizio*, Torino, 2025, 123 ss.

⁴² Sulle nuove frontiere aperte, nel settore bancario e finanziario, da nuove tecnologie, basate su algoritmi e intelligenza artificiale, anche con riguardo ai sistemi di *scoring* e, in generale, alle valutazioni di merito creditizio si veda G.L. GRECO, *Credit scoring 5.0, tra Artificial Intelligence Act e Testo Unico Bancario*, in ID. (a cura di), *Temi e problemi di diritto dell'economia*, in *Rivista trimestrale di diritto dell'economia*, Suppl. al n. 3, 2021, 74 ss.

⁴³ Cfr. S. IANNITI, B. ORSINI, *Intelligenza artificiale e i principi di non discriminazione nei contratti assicurativi*, in <https://www.insuranceup.it>. Cfr. C. DERAIVE, N. GENICOT, N. HETMANSKA, *The Risks of Trustworthy Artificial Intelligence*, cit., 389; S. TOMMASI, *The Risk of Discrimination in the Digital Market*, cit., 37 ss.; ID., *Algoritmi e nuove forme di discriminazione: uno sguardo al diritto europeo*, in *Revista de Direito Brasileira*, 10/2020, 120 ss.

⁴⁴ Sui vantaggi e i rischi dell'utilizzo di intelligenza artificiale nel *credit scoring*, si rinvia a M. RABITTI, *Credit scoring via machine learning e prestito responsabile*, in *Rivista di diritto bancario*, 2023, 1, p. 175 ss. L'A. individua il principale vantaggio connesso all'uso dell'IA *machine learning* per *credit scoring* nella profilazione molto più accurata e puntuale di chi chiede credito e afferma che il ricorso a dati alternativi e a tecniche di profilazione non convenzionali favorisca l'inclusione finanziaria. L'A. sottolinea, p. 196, che «il finanziatore che si avvalga di *credit scoring* "intelligente" sia tenuto ad osservare le regole di condotta idonee a tutelare sia l'interesse economico ad avere il prestito; sia quello – speculare – a evitare il sovraindebitamento del consumatore sia, infine, l'interesse a non essere discriminati dall'intelligenza artificiale». Sulla stretta derivazione del dovere di corretta valutazione del merito creditizio dal principio di sana e prudente gestione si rimanda a A.A. DOLMETTA, *Valutazione del merito creditizio e diligenza del finanziatore*, in *Fallimento e le altre procedure concorsuali*, 2022, 1582

tout court il cliente dal paniere in quanto *extra target market* positivo senza compiere un'analisi di secondo livello, che invece normalmente gli intermediari fanno, e che è diretta a verificare che il cliente non ricada nel *target market* negativo e il prodotto soddisfi comunque le sue esigenze.⁴⁵

Considerato l'elevato rischio di una valutazione del merito creditizio effettuata tramite trattamento automatizzato, la Direttiva 2023/2225 prevede che, in questi casi, il consumatore abbia il diritto di chiedere e ottenere dal creditore l'intervento umano. L'art. 18 della Direttiva 2023/2225 specifica, altresì, che il creditore è tenuto a informare il consumatore del fatto che la valutazione del merito creditizio è basata sul trattamento automatizzato di dati.

Il diritto all'intervento umano, ai sensi dell'art. 18 della Direttiva 2023/2225, consiste nel diritto di chiedere ed ottenere dal creditore una spiegazione chiara e comprensibile della valutazione del merito creditizio, compresi la logica e i rischi derivanti dal trattamento automatizzato dei dati personali nonché la rilevanza e gli effetti sulla decisione. Oltre a tale diritto alla spiegazione, il consumatore ha diritto di esprimere la propria opinione al creditore e di chiedere un riesame della valutazione del merito creditizio e della decisione relativa alla concessione del credito da parte del creditore.⁴⁶

Dalla circostanza che i sistemi di IA utilizzati per valutare l'affidabilità creditizia dei consumatori sono valutati come ad alto rischio, ne deriva, come conseguenza, l'assoggettamento degli stessi agli obblighi stabiliti anche dall'articolo 14 dell'*Artificial Intelligence Act*, sulla sorveglianza umana.⁴⁷ Ai sensi di tale disposizione, i fornitori di sistemi di IA ad alto rischio devono progettare e sviluppare tali sistemi in modo che possano essere

ss. Sul punto necessario anche il raccordo con il principio del prestito responsabile, sul quale si vedano G. PIEPOLI, *Sovraindebitamento e credito responsabile*, in *Banca borsa tit. cred.*, 2013, I, 38 ss.; S. PAGLIANTINI, *Statuto dell'informazione e prestito responsabile nella direttiva 17/2014/UE (sui contratti di credito ai consumatori relativi ai beni immobili residenziali)*, in *Contratto e impresa/Europa*, 2014, 337 ss.

⁴⁵ Sul «grande mare dell'offerta non mirata su specifici *target* di clientela, che presenta gravi rischi operativi arginabili solo con una chiara differenziazione e distinzione dell'offerta» si rimanda a A. ANTONUCCI, *Declinazioni della suitability rule e prospettive di mercato*, in *Banca borsa e titoli di credito*, 6/2010, 735.

vol. I, p. 728-738.

⁴⁶ Sulle caratteristiche dei sistemi e degli algoritmi finalizzati al *credit scoring* e sui potenziali rimedi per i nuovi rischi emergenti dall'innovazione cfr. L. AMMANNATI, *Il credit scoring "intelligente": esperienze, rischi e nuove regole*, in *Rivista di diritto bancario*, 3/2023, 261; M.L. MONTAGNANI-C. PAULESU, *Towards an Ecosystem for Consumer Protection in the Context of AI-based Credit Scoring*, in *European Business Law Review*, 4/2022, 557 ss.; L. AMMANNATI - G.L. GRECO, *Il credit scoring alla prova dell'intelligenza artificiale*, in U. RUFFOLO (a cura di), *XXVI Lezioni di diritto dell'intelligenza artificiale*, Torino, 2021, 379 ss. Cfr. G. COMANDÉ, *Responsabilità ed accountability nell'era dell'Intelligenza Artificiale*, in F. DI CIOMMO e O. TROIANO (a cura di), *Giurisprudenza e autorità indipendenti nell'epoca del diritto liquido. Studi in onore di Roberto Pardolesi*, Piacenza, 2018, 1012 ss. G. FINOCCHIARO, *Intelligenza Artificiale. Quali regole?*, Bologna, 2024; ID., *La proposta di regolamento sull'intelligenza artificiale: il modello europeo basato sulla gestione del rischio*, in *Diritto dell'informazione e dell'informatica*, 2022, 321. L'A. evidenzia che un modello basato sull'*accountability* era già scelto nel *Gdpr*, con la differenza che nel *Gdpr* il sistema di gestione è basato sulla valutazione del rischio da parte del titolare del trattamento dei dati, in quanto soggetto che si trova nella migliore posizione per gestire il rischio. Nell'*Artificial intelligence Act* l'approccio è diverso perché è il legislatore che decide quali sono i sistemi ad alto rischio e come il rischio che essi procurano deve essere affrontato. Cfr. B. SAAVEDRA SERVIDA, *La responsabilità degli "internet service provider": dal "safe harbour" al principio di "accountability"*, in *Nuove leggi civili commentate*, 1/2024, 135 ss.

⁴⁷ Sul "mosaico" di norme vigenti in tema di *credit scoring* algoritmico, si veda L. ROCCO DI TORREPADULA, *L'uso del credit scoring algoritmico nella valutazione del merito creditizio*, in *Banca borsa tit. cred.*, 1/2025, 213 ss.

efficacemente supervisionati da persone fisiche durante il loro utilizzo. Ciò include la fornitura di strumenti di interfaccia uomo-macchina appropriati e che garantiscano una sorveglianza umana proporzionata ai rischi, all'autonomia e al contesto d'uso del sistema.

In particolare, l'*Artificial Intelligence Act* impone che la sorveglianza umana sia assicurata attraverso misure che possano essere integrate nel sistema direttamente dal fornitore, prima che venga immesso sul mercato, oppure attraverso misure procedurali e organizzative definite dal fornitore, ma che devono essere attuate e gestite dal c.d. *deployer* o utilizzatore del sistema, durante l'uso dello stesso. Le persone fisiche incaricate della sorveglianza, inoltre, devono essere in grado di comprendere chiaramente le capacità e i limiti dell'IA per monitorarne il funzionamento e identificare tempestivamente eventuali anomalie, malfunzionamenti o risultati inattesi. Colui che effettua la sorveglianza deve essere consapevole del c.d. rischio di eccessiva fiducia o distorsione dell'automazione, ossia del pericolo di fare eccessivo affidamento sull'*output* dell'IA. Altrettanto rilevante è che le persone deputate alla sorveglianza siano in grado di interpretare correttamente l'*output* prodotto dall'IA, anche grazie all'uso di strumenti e metodi di interpretazione specifici forniti a supporto.

Le persone fisiche che supervisionano il sistema di IA ad alto rischio devono avere la possibilità, quando necessario e proporzionato, di agire come autorità di controllo finale. Devono, infatti, poter ignorare, annullare o ribaltare l'*output* o la decisione generata dall'IA, o decidere di non utilizzare affatto il sistema in una particolare situazione. Devono, inoltre, poter intervenire sul funzionamento del sistema o interromperlo immediatamente e in modo sicuro, tramite il c.d. *safety stop*, in caso di malfunzionamento o rischio immediato.

Le misure legate alla sorveglianza umana sono tra quelle che devono essere comunicate ai fini di assolvere agli obblighi di informazione necessari per assicurare la trasparenza dei sistemi di intelligenza artificiale. È quanto emerge dall'art. 13 dell'*Artificial Intelligence Act*, che è di particolare interesse per il richiamo ivi esplicitato alla necessità che gli *outputs* dei sistemi di IA siano interpretati e che agli utenti siano fornite tutte le informazioni necessarie per facilitare tale interpretazione.⁴⁸

Il controllo umano non è un elemento secondario, ma un requisito fondamentale per garantire che l'intelligenza artificiale sia considerata affidabile. Questa necessità è stata evidenziata già dalla Commissione Europea in COM(2019) 168 final,⁴⁹ ove si afferma che la sorveglianza umana sui sistemi di IA può essere effettuata mediante diversi meccanismi che si possono sostanziare nel cd. "*human-in-the-loop*", ossia in un intervento umano in ogni ciclo decisionale del sistema; nel cd. "*human-on-the loop*", cioè in un intervento umano durante il ciclo di progettazione del sistema e di monitoraggio del funzionamento del sistema, oppure in un

⁴⁸ S. TOMMASI, *Intelligenza artificiale: il rischio come opportunità*, in R. Trib. Reg. Fed. 1^a Região, Brasília, 3/2022, 70 ss.

⁴⁹ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni. *Creare fiducia nell'intelligenza artificiale antropocentrica*, 8.4.2019, in <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019DC0168>. Cfr. A. ALPINI, *Sull'approccio umano-centrico all'intelligenza artificiale. Riflessioni a margine del "Progetto europeo di orientamenti etici per una IA affidabile"*, in www.comparazionedirittocivile.it; S. TOMMASI, *L'intelligenza artificiale antropocentrica: limiti e opportunità*, in *Juscivile*, 4/2020 853 ss.; B. WAGNER, *Ethics as an Escape from Regulation: From Ethics-washing to Ethics-shopping?*, in M. HILDEBRANDT (a cura di), *Being Profiled. Cogitas ergo sum*, Amsterdam, in <https://pdfs.semanticscholar.org>.

controllo umano, cd. “*human-in-command*”, che presuppone la capacità di sorvegliare l’attività complessiva del sistema di IA, definendo i livelli di discrezionalità umana e garantendo la possibilità di annullare una decisione adottata. L’esigenza della c.d. *Human oversight* è stata resa più chiara ed esplicita già nella *Risoluzione recante raccomandazioni alla Commissione concernenti il quadro relativo agli aspetti etici dell’intelligenza artificiale, della robotica e delle tecnologie correlate (2020/2012(INL))*.⁵⁰ In particolare, l’articolo 7 della proposta di Regolamento contenuta in tale Risoluzione suggerisce un approccio all’IA in cui le tecnologie classificate come ad alto rischio devono essere progettate, implementate e usate in modo tale da assicurare il pieno e costante controllo da parte dell’essere umano in ogni momento.

I profili problematici relativi alla sorveglianza umana impongono un confronto con altre normative dell’Unione europea e, prima fra tutte, con l’articolo 22 del *Gdpr* che, come è noto, garantisce al cittadino il diritto fondamentale di evitare che decisioni con effetti giuridici o significativamente incidenti sulla sua persona siano prese senza alcun intervento umano.⁵¹ Nello specifico, il confronto tra l’art. 18 della Direttiva 2023/2225 e il quadro generale delineato dall’art. 22, par. 3, del *Gdpr* rivela che la norma speciale amplia il perimetro applicativo delle garanzie, superando il rigido presupposto del *Gdpr* che limita le tutele ai soli casi in cui la decisione sia basata esclusivamente su un trattamento automatizzato. Con la nuova disciplina, infatti, gli strumenti di salvaguardia si attivano per il solo fatto che la valutazione del merito creditizio abbia comportato un ricorso, anche parziale o strumentale, all’elaborazione automatizzata dei dati, svincolando così la protezione del soggetto dalla complessa dimostrazione che l’algoritmo abbia costituito l’unico fondamento della decisione.⁵²

Quanto affermato dovrà fare i conti con la possibile futura modifica dell’art. 22 del *Gdpr* da parte della

⁵⁰ in https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2020-0186_IT.html. In particolare, al punto 10), si legge che «le decisioni prese o influenzate dall’intelligenza artificiale, dalla robotica e dalle tecnologie correlate dovrebbero rimanere soggette a un riesame, una valutazione, un intervento e un controllo significativi da parte dell’uomo. La complessità tecnica e operativa di tali tecnologie non dovrebbe mai impedire all’operatore o all’utente di poter, come minimo, disattivarle in modo sicuro, alterare o arrestare le loro operazioni ovvero tornare a uno stato precedente per ripristinare funzionalità sicure nei casi in cui sia a rischio il rispetto del diritto dell’Unione, dei principi etici e degli obblighi giuridici stabiliti nel presente regolamento».

⁵¹ Fondamentali alcuni arresti giurisprudenziali. Si veda Corte di Giustizia, 7 dicembre 2023, causa C-634/21, *Schufa Holding*, sulla quale cfr. M. ORTINO, *La terza direttiva sul credito ai consumatori: distinzioni e complementarità nella tutela di interessi pubblici e privati*, in *Rivista della regolazione dei mercati*, 2/2024, 548 ss.; A.G. GRASSO, *Decisioni automatizzate e merito creditizio: la Corte di giustizia sul credit scoring*, in *Banca borsa e titoli di credito*, 2/2024, 715 ss.; F. D’ORAZIO, *Il credit scoring e l’art. 22 del GDPR al vaglio della Corte di giustizia in La nuova giurisprudenza civile commentata*, 1/2024, 416 ss. Rinomato anche il ruolo di Corte giust., 27 febbraio 2025, c. 203/22, *Dun & Bradstreet*. Sul punto si rimanda a S. PAGLIANTINI, *Cognitive sovereignty, diritti digitali e due process for automated predictions: vizzi e virtù di un diritto soggettivo alla spiegazione dell’algoritmo*, in *Foro it.*, 4/2025, c. 169 ss. Sulla circostanza che la raccolta e l’elaborazione di dati in tema di valutazione del merito creditizio non sia stata compiutamente disciplinata dal legislatore, cosicché, pur assumendo un ruolo centrale le regole e i principi del *Gdpr*, quest’ultimo, non risolve efficacemente alcune problematiche, relative principalmente all’uso dei nuovi sistemi di *credit scoring* basati sull’IA., si rimanda a P. GAGGERO, C.A. VALENZA, *Le nuove prassi valutative del merito creditizio tra GDPR, CCD II e AI Act*, in *European Journal of Privacy Law & Technologies*, 2025. DOI: <https://doi.org/10.57230/EJPLT241PGCAV>.

⁵² G. VERSACI, *Credito ai consumatori e autonomia privata, strategie regolatorie, obblighi professionali, tecniche rimediali*, Napoli, 2025, 118 ss.

Proposal for a Regulation as regards the simplification of the digital legislative framework, nota come “*Digital Omnibus*”.⁵³ Il testo attuale dell’articolo 22, paragrafo 1, prevede che l’interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, a meno che non si rientri in una delle tre eccezioni indicate dai commi successivi. La novella del “*Digital Omnibus*” capovolge la prospettiva e introduce una norma permissiva condizionata. Non c’è più un divieto di partenza, ma un’autorizzazione esplicita a procedere, purché si verifichi una delle tre condizioni.⁵⁴ Ulteriore aspetto interessante è che il “*Digital Omnibus*” prevede che le decisioni automatizzate possano essere considerate legittime qualora siano ritenute necessarie per la stipula o l’esecuzione di un contratto, anche nei casi in cui sarebbe tecnicamente possibile un’alternativa con processo decisionale umano. In pratica, questo chiarimento restringe la gamma di situazioni in cui il processo decisionale automatizzato è considerato eccezionale ai sensi del *Gdpr*, in quanto si può scegliere di usare un algoritmo per gestire un contratto anche se sarebbe teoricamente possibile farlo fare a un umano.⁵⁵ In altri termini la “necessità” è legata all’efficienza tecnologica scelta dal titolare e l’intervento umano è ridotto a elemento di una sequenza procedimentale incentrata sulla regolarità formale del trattamento.

Alcune lacune attribuibili al *Gdpr*, nella sua formulazione attuale, sono colmate dalla Direttiva 2023/2225, sia codificando il diritto del consumatore di ottenere una spiegazione che comprenda i rischi specifici derivanti dal trattamento e l’effettivo peso che l’automazione ha esercitato sulla decisione finale, sia specificando cosa debba intendersi per diritto all’intervento umano. In questo modo, l’intervento dell’operatore viene finalizzato a una revisione effettiva del processo decisionale in cui ha concorso l’algoritmo, mirando a garantire che la valutazione del credito rimanga un processo

permeabile al controllo umano e alla verifica del merito.⁵⁶

Un altro aspetto che merita attenzione è legato all’uso di sistemi di IA per personalizzare il prezzo delle offerte per determinati consumatori o specifiche categorie di consumatori.

⁵³ COM (2025) 837 final, in <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52025PC0837>. Cfr. G. D’ALFONSO, *Piattaforme digitali e trattamenti algoritmici dei dati personali. La co-vigilanza delle Autorità di controllo di settore*, in *European Journal of Privacy Law & Technologies*, 2025, Special Issue 2, p. 46. G. GONZÁLEZ FUSTER, *Caught Between AI and the AI Hype: How the Right to Personal Data Protection was Ambushed*, in *Rivista di diritti comparati*, p. 115, ove si legge che il *Digital Omnibus* è “only the start” of a larger effort aiming at stress-testing the whole acquis of existing EU legislation. Those were the words it used in its Communication “a simpler and faster Europe: Communication on implementation and simplification”, which incidentally did not include a single reference to fundamental rights.

⁵⁴ Il testo dell’art. 22 del *Gdpr*, nella proposta del *Digital Omnibus* è il seguente: «1. Una decisione che produca effetti giuridici per un interessato o che incida in modo analogamente significativo sulla sua persona può essere basata unicamente su un trattamento automatizzato, compresa la profilazione, solo se tale decisione: a) è necessaria per la conclusione o l’esecuzione di un contratto tra l’interessato e un titolare del trattamento, indipendentemente dal fatto che la decisione possa essere presa con mezzi diversi da quelli esclusivamente automatizzati; b) è autorizzata dal diritto dell’Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell’interessato; oppure c) si basa sul consenso esplicito dell’interessato».

⁵⁵ Si veda lo studio del Parlamento Europeo del 24 febbraio 2026, *Digital Omnibus: Identifying Interlinks and Possible Overlaps Between Different Legal Acts in the Field of Digital Legislation to Streamline Tech Rules*, Bruxelles, 2026, in [https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/ECTI_STU\(2026\)77264](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/ECTI_STU(2026)77264).

⁵⁶ G. VERSACI, *Credito ai consumatori e autonomia privata*, cit. 118 ss.

Se questi sistemi non vengono progettati, sviluppati e impiegati con la dovuta attenzione esiste un serio rischio che possano violare i diritti fondamentali degli individui e influenzare in modo determinante il loro sostentamento. L'insorgenza di discriminazioni, che ne conseguono, possono provocare gravi ripercussioni sulla vita e sulla salute delle persone.

La Direttiva 2023/2225, richiamando anche per questo aspetto, l'*Artificial Intelligence Act*, precisa che, per quanto riguarda il settore del credito, è richiesta la massima trasparenza. Quando i creditori o gli intermediari personalizzano il prezzo delle loro offerte a specifici consumatori tramite processi decisionali automatizzati, devono informare chiaramente l'utente che il prezzo è il risultato di un trattamento automatico dei suoi dati personali. Questa informativa è essenziale affinché i consumatori possano valutare i potenziali rischi e prendere una decisione d'acquisto pienamente consapevole.⁵⁷

La Direttiva 2023/2225 affronta la questione della personalizzazione del prezzo nell'articolo 10, paragrafo 2, lettera m). Si tratta di una disposizione che rientra nella sezione dedicata alle informazioni precontrattuali che devono essere fornite ai consumatori e prevede che queste devono comprendere l'indicazione che il prezzo è stato personalizzato sulla base di un trattamento automatizzato, inclusa la profilazione. Questo requisito garantisce al consumatore, nella fase cruciale della ricezione dell'offerta, un'informazione chiara e immediata sul fatto che il costo del credito propostogli non sia standard. Si tratta di un approccio normativo che prende le mosse dal principio di trasparenza enunciato dalla c.d. *Direttiva Omnibus*, che stabilisce l'obbligo generale per i professionisti di rendere edotto il consumatore ogni qualvolta il prezzo di un bene o servizio sia stato determinato tramite una profilazione automatizzata.⁵⁸

All'impianto di trasparenza descritto si aggiunge la prospettiva di gestione del rischio introdotta dall'*Artificial Intelligence Act*. Quest'ultimo qualifica come sistemi di IA ad alto rischio quelli impiegati per la valutazione dei rischi e la determinazione dei prezzi relativi a persone fisiche nei settori particolarmente sensibili delle assicurazioni sulla vita e sanitarie. Questa categorizzazione sottolinea la gravità del potenziale impatto che gli algoritmi possono esercitare sul benessere economico e sulla sfera dei diritti fondamentali. Il dato è giustificato dalle implicazioni socio-economiche di tali pratiche: la personalizzazione dei prezzi, pur potendosi giustificare razionalmente come una strategia di massimizzazione del profitto o di efficiente allocazione delle risorse, può celare e perpetuare forme di discriminazione insidiose.⁵⁹ Queste pratiche diventano particolarmente problematiche quando il bene o servizio in questione, come il credito o l'accesso a strumenti finanziari,

⁵⁷ Si veda il Considerando 46) della Direttiva 2023/2225, ove si specifica che, ai sensi del *Gdpr*, è obbligatorio indicare ai consumatori le fonti specifiche dei dati che sono state utilizzate per la personalizzazione dell'offerta.

⁵⁸ *Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules*, in <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32019L2161>. Cfr. F. FERRETTI, *The consumer image under EU law: Average, rationally bounded and dispositionally vulnerable. What are the prospects for protection in digital markets*, *Common Market Law Review*, 62/2025, 121 ss.

⁵⁹ P. FEMIA, *Interessi e conflitti culturali nell'autonomia privata e nella responsabilità civile*, Napoli, 1996, 456. Cfr. E. PICKER, *L'antidiscriminazione come programma per il diritto privato*, in *Rivista critica del diritto privato*, 4/2003, 701.

costituisce un presidio essenziale per superare condizioni di disagio sociale..⁶⁰

5. OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Il percorso tracciato consente di formulare alcune riflessioni di sintesi sulla fisionomia che il diritto europeo dei mercati tecnologici sta progressivamente assumendo. L'indagine condotta su alcuni profili problematici relativi alla valutazione del merito creditizio ai consumatori, letto alla luce della Direttiva 2023/2225, consente di saggiare la portata del *Digital Services Act* e dell'*Artificial Intelligence Act* come nucleo comune di regole, imperniato sui principi di trasparenza e di controllo umano, destinato a conformare le singole discipline di settore..⁶¹.

Di fronte ad asimmetrie di potere economico e informativo, il legislatore europeo ha optato per un modello di governo del rischio a carattere preventivo e per l'imposizione di precisi doveri di diligenza organizzativa e di *compliance by design* in capo ai grandi intermediari digitali. La piattaforma, in questa prospettiva, perde la propria storica e comoda neutralità per assumere una funzione attiva di garanzia e di custodia della regolarità del mercato stesso.

Al cuore di questo disegno si colloca la necessità di preservare la centralità della persona umana dinanzi all'opacità e all'insindacabilità tecnica dei sistemi algoritmici. Sia nella disciplina della moderazione e della raccomandazione dei contenuti web, sia nelle delicate dinamiche del *credit scoring* automatizzato, la sorveglianza umana cessa di essere un mero canone etico per assurgere a vero e proprio requisito di validità e legittimità dei processi decisionali. Il diritto all'intervento umano, alla spiegazione comprensibile della logica algoritmica e alla revisione effettiva degli esiti valutativi, così come potenziato dalla Direttiva 2023/2225, serve a impedire che la personalizzazione o la profilazione automatizzata si traducano in surrettizie barriere all'accesso a beni della vita essenziali o in moltiplicatori di disuguaglianze e fragilità economiche.

Il cammino verso l'effettività della tutela non è tuttavia privo di insidie e arretramenti dogmatici, come dimostrano i rischi connessi alla recente proposta di regolamento nota come *Digital Omnibus*. La preannunciata novella dell'articolo 22 del *Gdpr* rischia infatti di incrinare l'originaria impostazione di favore per l'individuo in nome dell'ottimizzazione aziendale, restringendo la portata eccezionale della decisione automatizzata. Di fronte a questa apertura, le rigorose specificazioni contenute nella Direttiva 2023/2225 agiscono come un necessario sbarramento settoriale, riaffermando che la valutazione del merito creditizio deve restare un processo permeabile al controllo umano effettivo.

La specificità delle singole regole di settore resta indispensabile per intercettare i bisogni concreti dei singoli mercati; tuttavia, la loro effettività dipende oggi anche dalla capacità dell'interprete di leggerle in costante osmosi

⁶⁰ Cfr. M. LEMBO, *L'intelligenza artificiale e i contratti bancari: il caso del credit scoring*, in *I contratti*, 4/2025, 401.

⁶¹ Sulla trasparenza nei processi di *scoring* algoritmico, si rimanda a C. SCOGNAMIGLIO, *Il credit scoring algoritmico*, in E. CAMILLERI, M. MAUGERI, *Contratto e concorrenza nel mercato bancario. Le sfide del XXI secolo*, Torino 2026, 221 ss.

con i principi generali dettati dal *Digital Services Act* e dall'*Artificial Intelligence Act*. È solo attraverso questa integrazione sistemica che la tutela del contraente debole può conservare quel ruolo centrale che, storicamente, ne connota l'appartenenza alla tradizione giuridica europea.