



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXXIV - n. 11

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
18 marzo 2024**

## SOMMARIO

<b>INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE</b>	<b>5</b>
<b>I867 - AUMENTI DEI PREZZI DEL VETRO CAVO</b>	
<i>Provvedimento n. 31108</i>	5
<b>OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE</b>	<b>6</b>
<b>C12604 - CVC CAPITAL PARTNERS SICAV-FIS/GRUPPO LA PIADINERIA</b>	
<i>Provvedimento n. 31095</i>	6
<b>C12606 - ENILIVE/RAMI DI AZIENDA DI SIRTAM-NEW GREEN FUEL</b>	
<i>Provvedimento n. 31096</i>	10
<b>C12608 - SAGE/DEL CURTO</b>	
<i>Provvedimento n. 31097</i>	14
<b>C12609 - SAGE/MORANDI-BORTOT</b>	
<i>Provvedimento n. 31098</i>	23
<b>C12610 - SAGE/RE SERGIO RECYCLING</b>	
<i>Provvedimento n. 31099</i>	32
<b>ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA</b>	<b>40</b>
<b>ASI951 - VALUTAZIONE DI PROPORZIONALITÀ DELLA PROFESSIONE DI ASSISTENTI BAGNANTI</b>	
<i>ASI951 – ATO 2 PIEMONTE - RICOGNIZIONE SPL 2023</i>	40
<i>ASI952 – ATO 2 PIEMONTE - RICOGNIZIONE SPL 2023</i>	42
<i>ASI953 – ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA SARDEGNA - RICOGNIZIONE SPL 2023</i>	45
<i>ASI954 – ATO DELLA PROVINCIA DI VARESE - RICOGNIZIONE SPL 2023</i>	48
<i>ASI955 – ERSI ABRUZZO - RICOGNIZIONE SPL 2023</i>	50
<i>ASI956 - COMUNE DI PAVIA - RICOGNIZIONE SPL 2023</i>	53
<i>ASI957 – AGCOM/ANALISI COORDINATA DEI MERCATI DEI SERVIZI DI ACCESSO ALLA RETE FISSA</i>	56
<b>PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE</b>	<b>62</b>
<b>IP367 – Mulpur-INTERNATIONAL FAIRS DIRECTORY</b>	
<i>Avviso di adozione provvedimento di avvio del procedimento</i>	62
<b>IP367 - Mulpur-INTERNATIONAL FAIRS DIRECTORY</b>	
<i>Provvedimento n. 30995</i>	63
<b>PS12543 - TIKTOK CICATRICE FRANCESE</b>	
<i>Provvedimento n. 31124</i>	67
<b>CLAUSOLE VESSATORIE</b>	<b>100</b>
<b>CV235 - TOSCANO MUTUI - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA</b>	
<i>Provvedimento n. 31100</i>	100
<b>CV236 - 24MAX - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA</b>	
<i>Provvedimento n. 31101</i>	124
<b>CV237 - LINK SOLUZIONI - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA</b>	
<i>Provvedimento n. 31102</i>	140
<b>CV238 – MONETY - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA</b>	
<i>Provvedimento n. 31103</i>	158
<b>VARIE</b>	<b>180</b>
<b>CONTRIBUTO ALL'ONERE DERIVANTE DAL FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO PER L'ANNO 2024</b>	
<i>Provvedimento n. 31092</i>	180

## CLAUSOLE VESSATORIE

### CV235 - TOSCANO MUTUI - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA

*Provvedimento n. 31100*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 febbraio 2024;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte III, Titolo I, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTE le proprie delibere del 7 marzo 2023, 2 maggio 2023, 28 giugno 2023, 29 agosto 2023, 31 ottobre 2023 e 19 dicembre 2023 con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

#### I. LA PARTE

1. Toscano Mutui società a responsabilità limitata con unico socio (di seguito, anche Toscano Mutui o il Professionista o la Società), facente capo a Gruppo Toscano Holding S.r.l.. La Società è attiva nel settore delle attività di intermediazione e di consulenza relative alla concessione di mutui e di prestiti personali. Il bilancio della Società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, presenta ricavi per 996.429 euro<sup>1</sup>.

#### II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Le clausole oggetto di istruttoria sono contenute nel modello contrattuale denominato “*Contratto di mediazione creditizia*” che il Professionista utilizza per lo svolgimento della propria attività di intermediazione creditizia volta alla ricerca dell'istituto di credito erogatore ai fini della conclusione di contratti di mutuo da parte di consumatori, pubblicato sul sito *Internet* della Società<sup>2</sup> (di seguito “*Contratto di mediazione creditizia*” o “*Modulo Contrattuale*”).

3. Costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nel predetto Modulo Contrattuale e di seguito trascritte:

---

<sup>1</sup> V. Doc. 44 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale del 14/02/2024 -Bilancio 2022 di Toscano Mutui).

<sup>2</sup> <https://www.toscanomutui.it>.

**A)** “2.2.) **Esclusiva.** Il presente incarico viene conferito alla Toscano Mutui S.r.l. in via esclusiva, al fine di escludere la possibilità dell’inoltro di concomitanti richieste di finanziamento o di verifiche di merito creditizio, visibili nelle banche dati di Banca d’Italia e/o di altri enti tali da pregiudicare il buon esito della richiesta”;

**B)** “3.3.) **Corrispettivo per le attività di consulenza e assistenza.** Nelle sole ipotesi in cui il cliente receda dal contratto oltre il termine di legge, ovvero nel caso in cui la società mediatrice receda dal contratto ai sensi della clausola 2.4, il conferente sarà tenuto a corrispondere alla Toscano Mutui S.r.l., quale corrispettivo per le attività di consulenza ed assistenza comunque prestate in esecuzione dell’incarico, una somma di € ... (oltre IVA), fatto salvo il diritto della Toscano Mutui S.r.l. al risarcimento dell’eventuale danno cagionato, nel caso di un inadempimento imputabile al cliente”;

**C)** “Ai sensi dell’articolo 33 e ss. del D. lgs. 206/2005, il conferente dichiara che le clausole riportate ai punti 1.3. (Dichiarazioni e Documentazione -Due diligence), 2.2. (Esclusività dell’incarico di mediazione), 2.5 (Foro competente per il cliente consumatore), 3.2. (Conclusione dell’affare), 3.3 (Corrispettivo per le attività di consulenza e assistenza), sono state oggetto di trattativa individuale e dichiara espressamente di approvarle ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice del Consumo”.

4. Con riferimento alla clausola *sub A*), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” in considerazione della previsione di un termine di durata particolarmente lungo, anche a fronte della previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e del rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei vantaggi tesi a garantire l’equilibrio tra le parti; in ogni caso, tale clausola sarebbe comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

5. Con riferimento alla clausola *sub B*), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola comporterebbe a carico del consumatore “*limitazioni della facoltà di opporre eccezioni*” e “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati. In ogni caso, tale clausola sarebbe comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

6. Con riferimento alla clausola *sub C*), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*) del Codice del Consumo, in quanto il richiamo all’articolo 33 del Codice del Consumo si presta ad essere interpretato come un’inversione dell’onere della prova, volta a sollevare il Professionista dall’onere, espressamente previsto dall’articolo 34, comma 5, del Codice del Consumo, di provare che le clausole dal medesimo unilateralmente predisposte siano state oggetto di specifica trattativa con il consumatore al fine di evitare il giudizio di vessatorietà, determinando in tal modo una limitazione della facoltà del consumatore di opporre eccezioni. Pertanto, tale clausola sarebbe idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto suscettibile di determinare

un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

### III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

#### *a) L'iter del procedimento*

7. Sulla base di una segnalazione pervenuta in data 16 agosto 2022 da parte di un consumatore<sup>3</sup>, in data 12 ottobre 2022 è stato avviato il procedimento *CV235* nei confronti di Toscano Mutui<sup>4</sup>.

8. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del Regolamento, una richiesta di informazioni a Toscano Mutui, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, lettera *t*) del Codice del Consumo.

9. In data 12 ottobre 2022, dopo aver informato l'Autorità, è stato pubblicato per 30 giorni sul sito istituzionale dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 1, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 6, del Regolamento, il comunicato ai fini della consultazione pubblica in materia di clausole vessatorie. La consultazione pubblica si è conclusa in data 11 novembre 2022 ed in pari data sono pervenute le osservazioni delle associazioni di consumatori Codacons e U.Di.Con.<sup>5</sup>.

10. In data 24 novembre 2022<sup>6</sup> è pervenuta la risposta di Toscano Mutui alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio, contenente contestuale istanza di audizione e proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, finalizzati a rimuovere i profili di illiceità contestati nella comunicazione di avvio.

11. In data 19 dicembre 2022 Toscano Mutui è stata sentita in audizione<sup>7</sup>.

12. In data 9 gennaio 2023 il Professionista ha depositato l'apposito formulario per la presentazione degli impegni già proposti con la citata comunicazione del 24 novembre 2022<sup>8</sup>.

13. Gli impegni presentati dalla Società in data 24 novembre 2022 sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 21 marzo 2023. Tale decisione è stata comunicata al Professionista in data 24 marzo 2023<sup>9</sup>.

14. In data 18 aprile 2023<sup>10</sup> è stata trasmessa al Professionista una richiesta di informazioni, riscontrata dalla Società con comunicazione del 14 giugno 2023<sup>11</sup>, contenente altresì misure

---

<sup>3</sup> V. Doc. 1 dell'Indice del Fascicolo (Segnalazione - prot. n. 0063571 del 16 agosto 2022), Allegato 1.

<sup>4</sup> V. Doc. 2 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione di avvio del procedimento – prot. n. 0076831 del 12 ottobre 2022).

<sup>5</sup> V. Doc. 7 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di Acquisizione agli Atti del 14/12/2022 della documentazione pervenuta nella casella di consultazione pubblica in data 11 novembre 2022).

<sup>6</sup> V. Doc. 5 dell'Indice del Fascicolo (Risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento - Presentazione Impegni - Istanza di audizione, prot. 0092891 del 24/11/2022).

<sup>7</sup> V. Doc. 9 dell'Indice del Fascicolo (Trasmissione Verbale Audizione prot. 0010415 del 4/1/2023).

<sup>8</sup> V. Doc. 10 dell'Indice del Fascicolo (Presentazione Formulario Impegni prot. 0011104 del 9/1/2023).

<sup>9</sup> V. Doc. 13 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione della Decisione di Rigetto Impegni prot. 0031302 del 24/3/2023 per Toscano Mutui S.r.l.)

<sup>10</sup> V. Doc. 15 dell'Indice del Fascicolo (Richiesta Informazioni prot. 0037467 del 18/4/2023).

<sup>11</sup> V. Doc. 19 dell'Indice del Fascicolo (Risposta alla richiesta di informazioni formulata in data 18 aprile 2023 – Presentazione Impegni – Istanza di audizione, prot. 0053109 del 14/6/2023).

integrative degli impegni già proposti con la citata comunicazione del 24 novembre 2022. Contestualmente, la Società ha chiesto di essere sentita in audizione.

**15.** In data 21 giugno 2023 Toscano Mutui ha trasmesso la modulistica contrattuale contenente una nuova formulazione delle clausole<sup>12</sup>.

**16.** In data 1° agosto 2023 si è svolta l'audizione del Professionista<sup>13</sup> ed in tale sede è stata formulata una richiesta di informazioni, alla quale il Professionista ha fornito risposta in data 10 agosto 2023, proponendo ulteriori modifiche agli impegni già proposti e presentando istanza di proroga del termine di conclusione del procedimento<sup>14</sup>.

**17.** Nella sua adunanza del 12 settembre 2023, l'Autorità ha deliberato di confermare la propria decisione di rigetto degli impegni in relazione alle misure presentate dalla Società in data 14 giugno 2023 ed integrate in data 10 agosto 2023 e volte a modificare la proposta di misure correttive già rigettata dall'Autorità in data 21 marzo 2023. Tale decisione è stata comunicata al Professionista in data 13 settembre 2023<sup>15</sup>.

**18.** In data 16 ottobre 2023<sup>16</sup> Toscano Mutui ha presentato una nuova proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

**19.** Nell'adunanza del 31 ottobre 2023 l'Autorità ha deliberato di confermare la propria decisione di rigetto degli impegni presentati dalla Società e tale decisione è stata comunicata al Professionista in data 2 novembre 2023<sup>17</sup>.

**20.** In data 6 novembre 2023 si è svolta l'audizione dell'Organismo per la gestione degli elenchi degli Agenti e Mediatori Creditizi (di seguito, OAM) richiesta dal predetto Organismo al fine di fornire all'Autorità il proprio contributo per le valutazioni relative alle fattispecie oggetto del presente procedimento<sup>18</sup>.

**21.** In data 17 novembre 2023 il Professionista ha trasmesso la versione modificata del modello contrattuale di conferimento dell'incarico di mediazione creditizia e del relativo foglio informativo<sup>19</sup>.

**22.** In data 19 dicembre 2023 è stata comunicata a Toscano Mutui la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'articolo 23, comma 1, del Regolamento<sup>20</sup>.

---

<sup>12</sup> V. Doc. 20 dell'Indice del Fascicolo (Lettera di trasmissione documenti prot. 0054978 del 21/6/2023).

<sup>13</sup> V. Doc. 24 dell'Indice del Fascicolo (Trasmissione Verbale dell'audizione del 1° agosto 2023 prot. 0067809 del 11/8/2023)

<sup>14</sup> V. Doc. 23 dell'Indice del Fascicolo (Arrivo Risposta a Richiesta di informazioni formulata in audizione – Proposta di integrazione impegni - Richiesta Proroga Termine Conclusione del procedimento - prot. 0067506 del 10/8/2023)

<sup>15</sup> V. Doc. 26 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione della Decisione di Rigetto Impegni prot. 0073507 del 13/9/2023).

<sup>16</sup> V. Doc. 27 dell'Indice del Fascicolo (Presentazione impegni - prot. 0082340 del 16/10/2023).

<sup>17</sup> V. Doc. 30 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione della Decisione di rigetto impegni prot. 0088952 del 2/11/2023)

<sup>18</sup> V. Doc. 33 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale del contributo OAM del 15 novembre 2023)

<sup>19</sup> V. Doc. 32 dell'Indice del Fascicolo (Trasmissione nuovo modello contrattuale e nuovo foglio informativo - prot. 0096057 del 17/11/2023).

<sup>20</sup> V. Doc. 36 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione Termine Chiusura della Fase Istruttoria - prot. 0104596 del 19/12/2023)

23. In data 15 gennaio 2024<sup>21</sup> Toscano Mutui ha presentato istanza di proroga del termine fissato per il deposito di memorie conclusive. Con comunicazione del 16 gennaio 2024<sup>22</sup> tale istanza è stata accolta ed è stato comunicato alla Parte il nuovo termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'articolo 23, comma 1, del Regolamento.

24. In data 26 gennaio 2024 Toscano Mutui ha trasmesso la propria memoria conclusiva<sup>23</sup>.

**b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità**

25. Nel corso della consultazione, in data 11 novembre 2022, U.Di.Con. ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento, evidenziando la delicatezza del settore che tendono a disciplinare e sottolineando che le predette clausole sono idonee a determinare un grave squilibrio nel sinallagma contrattuale, garantendo al Professionista ogni più ampio margine di azione e limitando i diritti negoziali del consumatore. In particolare, U.Di.Con. ha rilevato che la trattativa individuale sulle clausole contrattuali deve sempre essere dimostrata e che non può essere data per avvenuta mediante il mero inserimento di una clausola all'interno di un modulo contrattuale unilateralmente predisposto dal professionista.

26. In data 11 novembre 2022, anche Codacons ha rilevato la vessatorietà delle clausole in esame evidenziando che le clausole inserite nei contratti di Toscano Mutui introducono un onere gravoso per l'utente, oltre che ingiustificato. In particolare, Codacons ha sottolineato che la clausola di esclusiva appare vessatoria nella misura in cui preclude al cliente l'opportunità di ricercare finanziamenti più favorevoli e più veloci; tale previsione contrattuale, unitamente alla penale prevista in caso di recesso anticipato, pone una gravosità ingiustificata per il contraente.

**c) Le evidenze acquisite**

27. Dalla documentazione in atti è emerso che il numero dei contratti di mediazione creditizia relativi alla concessione di mutui immobiliari conclusi da Toscano Mutui nell'anno 2022 è stato pari a [100–1.000]\*<sup>24</sup> e che nel medesimo periodo la Società ha percepito ricavi, a titolo di commissioni, per [inferiore a 1 milione di euro]<sup>25</sup>.

28. Rispetto alla **clausola sub A**), in corso di istruttoria è emerso che, con riferimento all'attività oggetto dell'incarico di mediazione creditizia svolto, con vincolo di esclusiva, da Toscano Mutui, l'articolo 1.1 del Modello Contrattuale prevede che tali attività consistono: a) nell'informativa al cliente sulle caratteristiche dei prodotti finanziari in grado di soddisfare la propria esigenza di finanziamento, b) nella messa in contatto del cliente con Banche o altri Intermediari in grado di soddisfare la predetta esigenza, c) nell'assistenza alla raccolta delle informazioni e dei documenti necessari per apprezzare il prodotto finanziario proposto e per inoltrare la domanda di finanziamento, d) nell'informare il cliente delle determinazioni del finanziatore e/o di ogni altra

---

<sup>21</sup> V. Doc. 39 dell'Indice del Fascicolo (prot. n. 0012748 - Istanza di proroga del termine per memorie conclusive).

<sup>22</sup> V. Doc. 40 dell'Indice del Fascicolo (prot. n. 0013163 - Accoglimento istanza di proroga e comunicazione nuovo termine di conclusione fase istruttoria)

<sup>23</sup> V. Doc. 43 dell'Indice del Fascicolo (prot. n. 0016107 - Memoria conclusiva).

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>24</sup> V. Doc. 19 cit., pag. 2.

<sup>25</sup> *Ibidem*.

richiesta proveniente dallo stesso; e) in caso di favorevole determinazione alla concessione di finanziamento, nell'assistere il cliente sino alla stipula del contratto, nei rapporti con il finanziatore e con il notaio.

**29.** In considerazione delle attività sopra descritte, il Professionista ha stimato di sostenere per ciascuna consulenza effettuata in via preventiva un costo lordo quantificabile in euro [1.000–10.000], al netto dei costi sopportati dagli agenti per i servizi di prima consulenza effettuati in fase precontrattuale. Il valore medio dei compensi provvigionali per pratica è stato indicato dal Professionista in euro [1.000–10.000]<sup>26</sup>.

**30.** In relazione alla tipologia di prodotti finanziari che la Società propone ai propri clienti, è emerso che non sono presenti prodotti oggetto di accordi di esclusiva con gli Istituti di credito o condizioni di particolare vantaggio per il cliente, trattandosi dei prodotti finanziari con i quali ognuno degli Istituti di credito consultati compete sul mercato<sup>27</sup>. I criteri di individuazione degli Istituti di finanziamento proposti al cliente dipendono principalmente dalla conformità dei prodotti finanziari offerti da tali Istituti alle specifiche esigenze creditizie del cliente e dalle specifiche *policy* creditizie degli Istituti bancari.

**31.** In relazione alla durata del conferimento in esclusiva dell'incarico di mediazione creditizia, essa risulta fissata in 180 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto all'articolo 2.1 del Modulo Contrattuale. Tuttavia, in relazione ai tempi necessari per lo svolgimento e completamento delle attività oggetto dell'incarico di mediazione creditizia, compresa l'erogazione del finanziamento richiesto, il Professionista ha indicato un tempo effettivo medio di [10-100] giorni dal conferimento dell'incarico, con il 20% delle pratiche che si concludono entro [10-100] giorni, il 45% che si concludono entro [10-100] giorni e il 35% che si concludono entro [100-500] giorni<sup>28</sup>.

**32.** In relazione alla **clausola sub B)**, è emerso, sulla base di quanto dichiarato dal Professionista, che l'importo del "*corrispettivo per le attività di consulenza e assistenza*" previsto dall'articolo 3.3 del Modulo Contrattuale in caso di recesso della società per violazione del patto di esclusiva da parte del cliente è determinato, di volta in volta, sulla base della specifica pattuizione intervenuta con il cliente e, in linea di principio, sarebbe orientato ai costi medi che Toscano Mutui sopporta per la gestione di una pratica di intermediazione, essendo volto a remunerare in modo forfettario la Società per l'attività dalla stessa svolta<sup>29</sup>. Tale costo medio, come già sopra rilevato, è stato stimato dalla Società in euro [1.000–10.000], al netto dei costi sopportati dagli agenti per i servizi di prima consulenza effettuati in fase precontrattuale.

**33.** Dall'analisi della documentazione trasmessa dal Professionista<sup>30</sup> è emerso che nei contratti di mediazione creditizia stipulati nel 2022 Toscano Mutui ha fissato il predetto "*corrispettivo*" nella misura percentuale media pari a circa il 66% del compenso previsto, tuttavia, in circa il 19% di tali contratti la misura di tale corrispettivo risulta uguale o maggiore al 90% del compenso, fino ad arrivare in un caso al 100% del compenso provvigionale<sup>31</sup>.

---

<sup>26</sup> V. Doc. 19, pag. 2

<sup>27</sup> V. Doc. 19 cit., pag.5.

<sup>28</sup> V. Doc. 5 cit., pag. 33.

<sup>29</sup> V. Doc. 19 cit., pag. 3.

<sup>30</sup> V. Doc. 5 cit., Allegato 2.

<sup>31</sup> V. Doc. 5 cit., Allegato 2, n. 53.



34. Con riferimento ad eventuali reclami attinenti alla clausola in questione e a quanto effettivamente percepito dalla Società a titolo di penale, Toscano Mutui ha rappresentato, in un primo momento, di non aver ricevuto alcun reclamo da parte dei clienti con riferimento a tutti i contratti di mediazione creditizia stipulati nel periodo 2020 – 2022 e che, anche in presenza di una violazione del patto di esclusiva, la Società non ha mai richiesto il pagamento della somma stabilita per la remunerazione dei servizi comunque offerti<sup>32</sup>. Tuttavia, il Professionista – contraddicendo tali affermazioni - ha poi dichiarato di aver percepito a titolo di penale contrattuale ricavi per euro [10.000-50.000] nel 2022 e [inferiori a euro 10.000] nel 2023, precisando che tali importi sarebbero inferiori a quelli pattuiti in contratto, essendo stati, per lo più, determinati in via equitativa/transattiva<sup>33</sup>.

35. Quanto alla **clausola sub C)** le evidenze raccolte confermano l'utilizzo della disposizione contrattuale in esame da parte del Professionista nel periodo oggetto di istruttoria.

***d) Le argomentazioni svolte da Toscano Mutui e gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento***

36. Nel merito della valutazione delle singole clausole interessate dalla comunicazione di avvio del presente procedimento, Toscano Mutui ha svolto considerazioni volte a giustificare la *ratio* del loro inserimento nel modulo contrattuale, nonché a chiarire il contenuto delle stesse, negandone il carattere vessatorio.

37. In particolare, con riferimento alla **clausola sub A)**, Toscano Mutui ha rappresentato che, a fronte del conferimento dell'incarico in esclusiva, la Società assume l'impegno allo svolgimento di prestazioni aggiuntive rispetto a quelle precipuamente finalizzate alla conclusione dell'affare, che sono espressamente indicate all'articolo 1.1 del Modulo Contrattuale e che consistono nell'assistere il cliente sino alla stipula del contratto in tutti i rapporti con il finanziatore e con il notaio, in caso di favorevole determinazione alla concessione del finanziamento. Inoltre, Toscano Mutui rinuncia al diritto al rimborso delle spese sostenute, espressamente previsto in favore del mediatore dall'articolo 1756 del codice civile, nel caso in cui l'affare non sia concluso.

38. Il Professionista ha evidenziato altresì che la clausola in esame svolge la funzione di favorire il buon esito della richiesta di finanziamento, dal momento che la domanda di mutuo del cliente viene registrata in apposite banche dati (Centrale Rischi di Banca d'Italia e CRIF) istituite proprio al fine di rendere visibile agli erogatori del credito il comportamento creditizio del cliente e l'esposizione attuale e potenziale dello stesso. Pertanto, nella quasi totalità dei casi, una concomitante domanda di mutuo - determinando un aumento della esposizione debitoria attuale e potenziale del cliente - ridurrebbe il merito creditizio del richiedente e, quindi, la possibilità di buon esito della singola domanda di mutuo o, comunque, ne rallenterebbe l'iter laddove l'istituto di credito chiedesse la rinuncia alle domande concomitanti.

---

<sup>32</sup> V. Doc. 5 cit., pag. 4 (“Rileviamo che, con riferimento a tutti gli incarichi di intermediazione sopra riportati per il periodo 2020 – 2022, il numero dei reclami dei clienti aventi a oggetto il conferimento del mandato in esclusiva e/o l'applicazione della penale per presunta violazione dell'esclusiva, è pari a zero. Non sono mai emersi, a nostra conoscenza, contenziosi riguardanti la clausola di esclusiva; peraltro, anche in presenza di una violazione di esclusiva la Società non ha mai richiesto il pagamento della somma stabilita per la remunerazione dei servizi comunque offerti”).

<sup>33</sup> V. Doc. 19 cit., pag. 3.

39. Con riferimento alla durata del contratto e, quindi, del vincolo di esclusiva, la Società ha sottolineato che le clausole di durata non rientrano tra quelle che possono avere carattere vessatorio, afferendo alla normale regolamentazione del contratto.

40. Nel corso del procedimento, con comunicazione del 17 novembre 2023, Toscano Mutui ha rappresentato di aver modificato la clausola di esclusiva, introducendo un doppio regime contrattuale, che consente al cliente di scegliere tra incarico conferito in esclusiva e incarico conferito senza esclusiva, riducendo anche la durata dell'incarico a 120 giorni<sup>34</sup> e prevedendo – in caso di incarico conferito senza esclusiva e di conclusione dell'affare tramite altri intermediari o in proprio - un compenso provvigionale proporzionato all'attività svolta<sup>35</sup>.

41. A tale riguardo, nella propria memoria conclusiva la Società ha evidenziato che il consumatore che decide di avvalersi dell'incarico in esclusiva non è tenuto ad alcun esborso economico nella fase istruttoria dell'incarico (essendo tenuto alla remunerazione solo allorché la mediazione vada a buon fine), mentre nell'incarico senza esclusiva viene richiesto il pagamento di una cifra forfettaria a

---

<sup>34</sup> “2.1) Durata. Il contratto ha una durata di 120 giorni dalla data di sottoscrizione del presente modulo. Il cliente può conferire incarico scegliendo tra incarico in esclusiva a favore della società incaricata, così come disciplinato al successivo punto 2.2) o non conferendo esclusiva alla società incaricata, ai sensi delle disposizioni di cui al successivo punto 2.3). La scelta viene manifestata barrando specificamente sotto o esclusiva 2.2) o non esclusiva 2.3)

2.2) Esclusiva. Allorché il cliente opti per il conferimento dell'incarico in esclusiva, quest'ultimo si impegna, per la durata del contratto, a non conferire a terzi analogo incarico, né a operare personalmente, per la ricerca e conclusione del finanziamento dalla data successiva alla stipula del presente contratto, anche al fine di escludere la possibilità dell'inoltro di concomitanti richieste di finanziamento o di verifiche del merito creditizio, visibili nelle banche dati di Banca d'Italia e/o di altri enti, e tali da pregiudicare il buon esito di detta richiesta. In ragione di tale obbligo di esclusiva, la società incaricata rinuncia al rimborso delle spese sostenute previsto dall'articolo 1756 c.c. mettendo a disposizione la propria organizzazione professionale e assumendo a proprio carico ogni relativo onere.

2.3) Non esclusiva. Allorché il cliente opti per il conferimento dell'incarico non in esclusiva, quest'ultimo potrà, incaricare soggetti terzi a svolgere analogo incarico, ovvero potrà operare personalmente per la ricerca e conclusione del finanziamento, in concomitanza con la vigenza del contratto. Nel caso in cui il cliente ottenga una deliberazione bancaria favorevole all'erogazione del finanziamento, tramite altro mediatore ovvero in proprio, prima che la società incaricata abbia ottenuto una deliberazione da parte di un finanziatore e dunque prima della conclusione dell'affare, così come definito al successivo punto 3.3), alla società incaricata spetterà esclusivamente la remunerazione di cui al punto 3.2), nei limiti dell'attività effettivamente svolta e dunque al netto del rimborso disciplinato al punto 3.5. (...)”.

<sup>35</sup> “3.2) Compenso per attività svolte in assenza di esclusiva. Nel caso di incarico in assenza di esclusiva il cliente sarà tenuto a corrispondere alla società incaricata per l'esecuzione dell'incarico e per tutte le attività previste dal punto 1.1, lettere a), b), c) e d), una somma pari al 30% del compenso di cui all'articolo 3.1, che il cliente si impegna a versare contestualmente alla sottoscrizione del presente incarico, salvo l'ulteriore compenso provvigionale di cui al punto 3.1). In caso di conclusione dell'affare tramite la società incaricata (buon esito della mediazione come definito al successivo articolo 3.3.), detto compenso verrà imputato in acconto al compenso provvigionale di cui al precedente punto 3.1) (e dunque sottratto dalla somma dovuta a titolo di compenso).

3.4) Non esclusiva - Delibera ottenuta senza l'intervento della società incaricata - Nel solo caso di incarico conferito senza obbligo di esclusiva, fatta salva la remunerazione di cui al precedente punto 3.2), nulla sarà invece dovuto dal cliente laddove quest'ultimo abbia accettato, valendosi di intermediari terzi o in proprio, dunque in assenza di alcun nesso causale con l'attività della società incaricata, una deliberazione favorevole alla concessione del finanziamento richiesto, in un giorno precedente alla data di buon esito della mediazione come sopra definito (la “precedente delibera”). Il cliente ha l'onere di fornire alla società incaricata, senza ritardo, prova della precedente delibera sulla base di idonea attestazione documentale. Resta inteso che tale disposizione non si applica se la precedente delibera è rilasciata da istituti di credito con i quali era precedentemente già pendente una pratica di finanziamento avviata dalla società incaricata per conto del cliente.

3.5) Non esclusiva – Delibera ottenuta senza l'intervento della società incaricata rimborso parziale somma versata ai sensi del punto 3.2. - Il cliente avrà diritto al parziale rimborso della somma versata ai sensi del punto 3.2 (versata all'atto della stipula del contratto in assenza di esclusiva), se ottiene una precedente delibera prima che la società incaricata abbia svolto tutte le attività indicate all'articolo 1.1.

§ in particolare, se la società incaricata ha svolto le attività di cui ai punti a) e b) dell'articolo 1.1. la società incaricata rimborserà al cliente il 50% della somma versata ai sensi dell'articolo 3.2.

§ se la società incaricata ha svolto le attività di cui ai punti a) e b) c) dell'articolo 1.1. la società incaricata rimborserà al cliente il 20% della somma versata ai sensi dell'articolo 3.2.”.

parziale copertura dei costi dei servizi di intermediazione svolti (che saranno sottratti all'importo della remunerazione finale in caso di buon esito della mediazione). Pertanto, la Società ritiene che sussista un incentivo economico per il cliente che si avvale dell'esclusiva, dato che in tale ipotesi per tutta la durata dell'incarico lo stesso non sarà tenuto ad alcun esborso e la Società si assume *in toto* il rischio di un eventuale insuccesso della attività di mediazione.

42. La Società ha dato peraltro conto dell'intenzione di espungere dal testo della nuova clausola, laddove fa riferimento alla finalità di escludere la possibilità dell'inoltro di concomitanti richieste di finanziamento o di verifiche negative del merito creditizio, la frase "*e tali da pregiudicare il buon esito della richiesta*"<sup>36</sup>.

43. In relazione alla **clausola sub B**) ("*corrispettivo per le attività di consulenza e assistenza*") contenuta nell'articolo 3.3 del Modulo Contrattuale, il Professionista ritiene che la stessa non presenti caratteri di vessatorietà, dal momento che la Società tramite tale clausola starebbe richiedendo una remunerazione per l'attività comunque svolta, laddove l'affare non si realizzi per fatti imputabili al cliente.

44. In relazione al *quantum* di tale corrispettivo la Società ha rilevato di aver lasciato in bianco il relativo importo - che non viene, quindi, determinato unilateralmente dalla società predisponente il modulo ma rimesso alla determinazione delle parti in sede di stipula del contratto - e che tale circostanza sarebbe indicativa del fatto che perlomeno il *quantum* di tale corrispettivo sia oggetto di specifica trattativa tra le parti e costituisce un elemento di garanzia informativa a favore del cliente, che si aggiunge al contratto di mediazione, al "documento di sintesi" in esso riportato, e al foglio informativo.

45. Con riguardo all'assenza di una previsione circa la non applicazione della penale in presenza di una giusta causa, Toscano Mutui ha osservato che, a prescindere dalle cause più o meno ragionevoli che il cliente possa addurre, la società ha svolto, *medio tempore*, un'attività, sopportandone i relativi costi, che in caso di recesso anticipato del cliente sarebbe lecito imputare allo stesso, anche se in via forfettaria.

46. Infine, la Società ha evidenziato che solo una minima percentuale dei contratti esaminati nel corso dell'istruttoria prevedeva un valore del corrispettivo in questione comparabile con l'ammontare della provvigione dovuta in caso di esito positivo della intermediazione, mentre nella maggioranza dei casi il valore fissato è risultato inferiore alla provvigione<sup>37</sup>.

47. Toscano Mutui, nella sua memoria conclusiva, ha sottolineato inoltre che, in relazione agli anni 2022 e 2023, nella maggior parte dei casi in cui si sono verificate le condizioni per richiedere ai clienti il pagamento del "corrispettivo per le attività di consulenza e assistenza", la Società ha rinunciato a tali pagamenti, richiedendoli solo in 6 casi nel 2022 e in 4 casi nel 2023 e, per di più, negoziando con i clienti un importo inferiore a quello contrattualmente pattuito. In nessun caso, inoltre, la Società avrebbe mai escusso in sede giudiziaria la somma dovuta sulla base della clausola in esame. Tali circostanze dimostrerebbero, a parere della Società, la sostanziale non vessatorietà della clausola nel caso concreto o, comunque, una applicazione della stessa come clausola di remunerazione di una attività effettivamente svolta, posto che la valutazione della abusività della

---

<sup>36</sup> Doc. 43 cit.

<sup>37</sup> Doc. 43 cit.

clausola non potrebbe prescindere da una valutazione dell'applicazione concreta della stessa nell'ambito quantomeno del periodo oggetto del procedimento<sup>38</sup>.

48. Nel corso del procedimento, con la citata comunicazione del 17 novembre 2023, Toscano Mutui ha rappresentato di aver modificato la clausola in questione introducendo una "penale" (così definita nella nuova formulazione della clausola), pari ad una percentuale del compenso, graduata nella misura in funzione delle attività svolte e prevedendo la non applicazione della stessa in caso di recesso anticipato del cliente per motivi giuridicamente rilevanti<sup>39</sup>.

49. Al riguardo, la Società ha rappresentato che il pagamento richiesto in caso di recesso ingiustificato o di violazione dell'esclusiva non presenterebbe i caratteri di penale contrattuale, essendo graduato sulla base dell'attività effettivamente svolta e teso, quindi, a remunerare, anche se in modo forfettario, l'attività svolta.

50. In relazione alla **clausola sub C)** contenuta nel Modello Contrattuale, Toscano Mutui ha rappresentato nel corso del procedimento, con la già citata comunicazione del 17 novembre 2023, di aver adottato una nuova versione della clausola in esame che rimuoverebbe i profili di vessatorietà oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del presente procedimento nella misura in cui è stato eliminato ogni riferimento ad una intervenuta trattativa individuale avente ad oggetto tali clausole<sup>40</sup>.

#### IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

51. In via generale, giova osservare che il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie contenuto negli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo è fondato sul presupposto che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto

<sup>38</sup> Doc. 43 cit.

<sup>39</sup> "2.5) *Recesso per motivi giuridicamente rilevanti dopo il termine di 14 giorni - Il cliente potrà recedere dal contratto oltre il termine di legge per il diritto di ripensamento (14 gg.) nelle forme e modalità sopra indicate, per motivi giuridicamente rilevanti, così come definiti a pagina 2 del foglio informativo (qualsiasi fatto non conosciuto né prevedibile alla data di stipula del contratto che incide significativamente sulla capacità reddituale del cliente; a titolo esemplificativo perdita del lavoro, grave malattia).*

2.6) *Recesso della società incaricata per giusta causa. La società incaricata potrà recedere dal presente contratto nell'ipotesi in cui a) rinunci al finanziamento proposto dalla società incaricata b); non fornisca alla società mediatrice le dichiarazioni e la documentazione"*

(...)

3.6) *Penale. Alla società incaricata sarà dovuta una penale pari ad una percentuale del compenso di cui al punto 3.1 nelle sole ipotesi nelle quali i) il cliente receda dal contratto oltre il termine di legge per il diritto di ripensamento in assenza di motivi giuridicamente rilevanti, così come definiti a pagina 2 del foglio informativo; ii) violi l'obbligo di esclusiva, se prevista e sottoscritta dal cliente ai sensi dell'articolo 2.2); ovvero iii) nel caso in cui la società mediatrice receda dal presente incarico ai sensi della clausola di cui al punto 2.6. La percentuale della penale sarà pari:*

*§ al 50% del compenso di cui al punto 3.1, se l'evento si verifica dopo che la società incaricata abbia eseguito solo le prestazioni indicate alle lettere a) e b) del precedente punto 1.1);*

*§ al 60%, del compenso di cui al punto 3.1, se l'evento si verifica dopo che la società incaricata abbia eseguito solo le prestazioni indicate alle lettere a) b) e c) del precedente punto 1.1) prima della presentazione della domanda di mutuo all'istituto prescelto;*

*§ al 70% del compenso di cui al punto 3.1, se l'evento si verifica dopo che la società incaricata abbia eseguito le prestazioni indicate alle lettere a), b), c), e d) del precedente punto 1.1).*

*Tale penale ha una funzione remunerativa dell'attività medio tempore effettuata dalla società. È fatto comunque salvo, in tali casi il diritto della società incaricata al risarcimento dei maggiori danni."*

<sup>40</sup> "Il conferente dichiara espressamente di approvare le clausole riportate ai punti 1.2) (dichiarazioni e documentazione - due diligence.), 2.2) (esclusività dell'incarico di mediazione, se prevista), 3.3) (conclusione dell'affare), 3.6) (penale), 4.2) (foro competente per cliente non consumatore) che dichiara espressamente di approvare anche ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c."

riguarda sia il potere nelle trattative che il livello di informazione, situazione questa che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte senza poter incidere sul contenuto delle stesse. Pertanto, il citato plesso normativo è finalizzato ad apprestare una tutela incisiva e pregnante a quella parte, il consumatore, generalmente dotata di minor forza contrattuale, attraverso l'affermazione di un equilibrio contrattuale in grado di ristabilire l'uguaglianza tra professionista e consumatore.

**52.** Le valutazioni che seguono hanno ad oggetto le clausole indicate al paragrafo II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui all'articolo 33 del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato a Toscano Mutui che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere della Parte di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione e Toscano Mutui non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione.

**53.** Di seguito si procede, dunque, alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante.

#### ***A. Clausola di conferimento dell'incarico di mediazione creditizia con patto di esclusiva***

**54.** Nella **clausola A**), descritta al punto II del presente provvedimento, è previsto il conferimento dell'incarico a Toscano Mutui in esclusiva, come unica modalità di conferimento dell'incarico, con la conseguenza che il Professionista può contare sul fatto che il cliente non concluda il medesimo finanziamento tramite altri mediatori, mentre al consumatore viene preclusa la possibilità di poter autonomamente ricercare altre forme di finanziamento per tutta la durata dell'incarico.

**55.** Ai fini della valutazione di vessatorietà di tale clausola, si ritiene che, innanzitutto, non possa trascurarsi il fatto che nella tipologia media di consumatore che si avvale dei servizi di intermediazione finanziaria rientrano anche consumatori con un più basso livello di istruzione finanziaria o con caratteristiche tali da determinare un più basso merito creditizio, i quali - in considerazione della particolare complessità del settore finanziario, caratterizzato da una rilevante asimmetria informativa - sono, per tali ragioni, disponibili a sostenere, nell'ambito di un'operazione di acquisto immobiliare e di finanziamento del medesimo acquisto, anche l'ulteriore onere economico connesso ai servizi di intermediazione finanziaria. Anche in considerazione di tale tipologia di consumatore medio, e dunque della significativa asimmetria informativa che caratterizza il settore in cui opera il Professionista, si ritiene che lo svantaggio che il consumatore riceve dal conferire l'incarico con esclusiva (impossibilità di reperire in altro modo il finanziamento di cui necessita) debba essere adeguatamente compensato dal mediatore creditizio che da tale opzione riceve, invece, il vantaggio di non correre il rischio di vedere vanificata la propria opera dall'attività concorrente svolta da altri intermediari o dallo stesso cliente.

**56.** Si ritiene importante sottolineare, inoltre, che il significativo squilibrio che viene a crearsi dall'assetto contrattuale sopra esaminato deve essere valutato anche alla luce della dinamica del processo di acquisto immobiliare, spesso caratterizzato da termini essenziali a carico della parte acquirente, il cui mancato rispetto produce effetti giuridici irrimediabili (ad esempio, la perdita della caparra versata alla stipula del contratto preliminare). Pertanto, in caso di sottoscrizione della clausola di esclusiva, il consumatore che dovesse trovarsi nella necessità di ottenere il finanziamento per l'acquisto di un immobile entro una determinata scadenza, non potrebbe rivolgersi ad altri operatori per l'erogazione del finanziamento, laddove il mediatore creditizio a cui si è rivolto e/o

l'Istituto di credito intermediato non fossero in grado di rispettare tale termine. Appare evidente, quindi, come tale svantaggio non possa non ricevere un adeguato bilanciamento (a titolo meramente esemplificativo, si pensi a una maggiore accessibilità economica del servizio, alla possibilità di ricevere prodotti finanziari altrimenti non reperibili sul mercato o, ancora, alla indicazione da parte del mediatore di termini più brevi entro i quali il cliente può ricevere informative sulla concessione del finanziamento, a una maggiore specificazione delle condizioni economiche del finanziamento richiesto), in mancanza del quale si determinerebbe un inevitabile squilibrio dei diritti e degli obblighi tra le parti contrattuali.

**57.** Ciò posto, la valutazione della vessatorietà di tale clausola viene svolta alla luce della combinazione della stessa con altri elementi contrattuali, quali la presenza di una penale in caso di violazione del patto di esclusiva, la durata del contratto, la determinatezza degli obblighi contrattuali posti in capo al mediatore creditizio.

**58.** Nel caso di specie, il significativo sbilanciamento in favore del Professionista della clausola di esclusiva risulta determinato dalla previsione di un termine di durata dell'incarico, e conseguentemente del vincolo di esclusiva, pari a 180 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto (articolo 2.1 del Modello Contrattuale), che risulta eccessivamente lungo rispetto ai tempi medi di ottenimento del mutuo quali rappresentati dalla stessa Società (pari in media a [10-100] giorni). Tale squilibrio è aggravato dalla previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e dal rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei vantaggi per il consumatore e/o specifici obblighi in capo al Professionista tesi a garantire l'equilibrio tra le parti.

**59.** Le ragioni addotte dal Professionista non consentono di giustificare lo squilibrio sopra descritto. L'esigenza del mediatore creditizio di essere remunerato per l'attività che mette a disposizione del cliente (remunerazione che, invece, perderebbe nel caso in cui il cliente ottenesse in altro modo il finanziamento di cui necessita), può essere infatti soddisfatta anche con modalità alternative al patto di esclusiva, come la previsione del pagamento, da parte del cliente, di un corrispettivo commisurato all'attività fino a quel momento svolta, così come del resto ha previsto lo stesso Toscano Mutui nel modificare la clausola. Né tale squilibrio si ritiene giustificabile con l'istanza di evitare che concomitanti domande di mutuo possano pregiudicare il buon esito del finanziamento richiesto, dal momento che non si tratta di condizione ostativa alla concessione del finanziamento, come dimostrato dal fatto che sono presenti sul mercato operatori che operano anche senza esclusiva e che lo stesso Professionista, nel corso del procedimento, ha modificato il proprio modulo contrattuale prevedendo anche tale possibilità.

**60.** Il significativo sbilanciamento in favore del Professionista derivante dal suddetto assetto contrattuale non appare superato, diversamente da quanto sostenuto da Toscano Mutui, dalla rinuncia, da parte del Professionista, al rimborso spese per l'attività svolta in caso di mancata conclusione dell'affare, dal momento che appare di gran lunga più gravosa la circostanza che il consumatore resti, per un lungo periodo di tempo (180 giorni), impossibilitato a soddisfare in altro modo le proprie esigenze di finanziamento, senza avere alcun beneficio sufficiente a compensare tale restrizione e senza disporre di strumenti che consentano allo stesso di valutare la correttezza e tempestività dell'operato del Professionista.

**61.** Alla luce delle predette considerazioni, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui all'articolo 33, comma 2, lettera *t*) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore *“restrizioni alla libertà contrattuale nei*

*rapporti con i terzi*” e Toscano Mutui non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto, sulla base di quanto sopra osservato, risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

**62.** Come sopra detto, Toscano Mutui ha rappresentato, nel corso del procedimento, di aver adottato una nuova versione della clausola di esclusiva (articolo 2.2 del Contratto di Mediazione Creditizia) introducendo un doppio regime contrattuale, che consente al cliente di scegliere tra incarico conferito in esclusiva e incarico conferito senza esclusiva, riducendo la durata dell’incarico a 120 giorni e prevedendo – in caso di incarico conferito senza esclusiva e di conclusione dell’affare tramite altri intermediari o in proprio - un compenso provvigionale proporzionale all’attività svolta, mentre laddove il consumatore affidi l’incarico in esclusiva, il cliente otterrà il beneficio di non dover anticipare alcuna spesa per tutta la durata dell’incarico, cosicché la Società si viene ad assumere il rischio economico di un eventuale insuccesso dell’attività di intermediazione.

**63.** Ciò posto, la nuova versione della clausola di esclusiva non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, rilevando a tal fine l’intervenuta introduzione della opzione alternativa di un conferimento dell’incarico senza esclusiva, unitamente alla contestuale riduzione della durata contrattuale nonché alla previsione di un beneficio economico che il consumatore non riceverebbe nell’ipotesi di incarico conferito senza esclusiva.

### ***B. Clausola penale***

**64.** Nella **clausola B**), descritta al punto II del presente provvedimento, è previsto l’obbligo per il consumatore di corrispondere un importo al Professionista nel momento in cui il consumatore receda dal contratto oltre il termine di legge o il Professionista receda dall’incarico per le ipotesi contemplate all’articolo 2.4 del Modulo Contrattuale, ossia per violazione da parte del cliente dell’obbligo di esclusiva, per rinuncia da parte del cliente del finanziamento richiesto, per mancata trasmissione da parte del cliente delle informazioni e dei documenti indicati al punto 1.3 del Modulo Contrattuale e in tutti i casi di mancato finanziamento per fatto e colpa del cliente.

**65.** Tale disposizione contrattuale determina uno squilibrio in danno del consumatore nella misura in cui non prevede per il conferente l’esenzione dal pagamento di tale penale laddove le ipotesi contemplate dal richiamato articolo 2.4 si siano verificate per motivi obiettivamente giustificati, che possono sopravvenire soprattutto se si tiene conto della lunga durata dell’incarico, con l’effetto di limitare la libertà contrattuale del consumatore nei rapporti con i terzi e di limitare la sua facoltà di opporre eccezioni.

**66.** Al riguardo, non è condivisibile quanto argomentato dal Professionista in ordine alla natura di tale corrispettivo, che sarebbe volto a remunerare un’attività comunque svolta dal Professionista, dal momento che la somma in questione non è affatto commisurata all’attività svolta e il Professionista può esigerne il pagamento senza fornire alcuna documentazione di tale attività.

**67.** Sul punto, l’Organismo degli Agenti e Mediatori (OAM) ha rilevato che, pur ritenendo ragionevole la previsione di un costo per le attività di assistenza e di consulenza preliminare, “*ove effettivamente prestate e risultanti dai fascicoli documentali del singolo cliente*”, nel caso in cui siano indicati nel contratto di mediazione costi, anche dovuti dal cliente per i casi di recesso

anticipato avvenuto prima del completamento della prestazione di “messa in relazione”, “*gli stessi costi dovrebbero sempre essere correlati ad attività effettivamente svolte ed illustrate ex ante al consumatore nel contenuto di dettaglio di ciascuna prestazione pattuita*”<sup>41</sup>. Con specifico riferimento alle previsioni di penali applicabili in caso di recesso e/o violazione del patto di esclusiva, l’OAM ha rappresentato che “*Gli importi previsti a carico del cliente in caso di recesso devono risultare commisurati all’attività effettivamente svolta dalla società di mediazione prima del recesso medesimo o comunque, quantomeno, non coincidere con l’intero importo che sarebbe previsto per un servizio di mediazione reso in forma completa, laddove tale attività sia stata svolta solo parzialmente (i.e. penale pari al 100% del compenso di mediazione). Diversamente, un importo della penale pari al 100% del compenso risulterebbe invece giustificato nelle ipotesi in cui l’attività di mediazione sia esitata effettivamente nella delibera finale del finanziamento o, comunque, già del tutto portata a compimento al momento del recesso*”<sup>42</sup>.

**68.** Alla luce di tutto quanto precede, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui all’articolo 33, comma 2, lettera *t*) del Codice del Consumo in quanto tale clausola comporta a carico del consumatore “*limitazioni della facoltà di opporre eccezioni*” e “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati e Toscano Mutui non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto, sulla base di quanto sopra osservato, risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

**69.** Come sopra detto, Toscano Mutui ha rappresentato, nel corso del procedimento, di aver adottato una nuova versione della clausola in esame (articolo 3.6 del Contratto di Mediazione Creditizia) introducendo una penale pari ad una percentuale del compenso, graduata nella misura in funzione delle attività svolte e prevedendo la non applicazione della stessa in caso di recesso anticipato del cliente per motivi giuridicamente rilevanti.

**70.** Ciò posto, la nuova versione della clausola penale non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, rilevando a tal fine l’intervenuta previsione della non applicabilità della penale in caso di recesso anticipato del consumatore per motivi giuridicamente rilevanti (quali, perdita del lavoro, grave malattia) e l’intervenuta graduazione della penale sulla base dell’attività effettivamente svolta da Toscano Mutui fino al momento dell’applicazione della stessa. Si apprezza peraltro che, nell’attuale versione, la previsione del pagamento di una somma di denaro collegata ad un inadempimento sia correttamente definita come penale e non più “*corrispettivo per le attività di consulenza e assistenza*”, definizione quest’ultima che si prestava ad incidere negativamente sull’effettivo significato economico e giuridico della clausola.

### ***C. Dichiarazione di intervenuta trattativa individuale***

**71.** Nella **clausola C)**, descritta al punto II del presente provvedimento, il conferente dichiara che sono state oggetto di trattativa individuale alcune clausole del Modulo Contrattuale che riguardano,

---

<sup>41</sup> V. Doc. 33 dell’Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale del contributo OAM del 15 novembre 2023).

<sup>42</sup> V. Doc. 33 cit.



tra le altre, anche l'esclusività dell'incarico di mediazione e il corrispettivo per le attività di consulenza e assistenza in caso di recesso del mediatore per le ipotesi contemplate all'articolo 2.4 del Modulo Contrattuale medesimo.

72. Al riguardo, si osserva che il richiamo all'articolo 33 del Codice del Consumo contenuto nella suddetta clausola si presta ad essere interpretato come un'inversione dell'onere della prova, volta a sollevare il Professionista dall'onere, espressamente previsto dall'articolo 34, comma 5, del Codice del Consumo, di provare che le clausole dal medesimo unilateralmente predisposte siano state oggetto di specifica trattativa con il consumatore al fine di evitare il giudizio di vessatorietà, determinando in tal modo una limitazione della facoltà del consumatore di opporre eccezioni.

73. Pertanto, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui all'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto, sulla base di quanto sopra osservato, risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

74. Come sopra detto, Toscano Mutui ha rappresentato, nel corso del procedimento, di aver adottato una nuova versione della clausola posta in calce al Contratto di Mediazione Creditizia nella quale è stato eliminato ogni riferimento ad una intervenuta trattativa individuale sulle clausole contrattuali.

75. Ciò posto, la nuova versione della clausola posta in calce al Contratto di Mediazione Creditizia, con la quale il cliente dichiara di approvare specificatamente alcune clausole contrattuali anche ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo, essendo stato eliminato ogni riferimento ad una intervenuta trattativa individuale avente ad oggetto tali clausole.

## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, così come richiamato dall'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo, l'Autorità, con il provvedimento che accerta la violazione della disciplina delle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista. Ai fini della quantificazione della sanzione si osserva che l'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo si applica alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022 e che le violazioni in esame sono risultate in essere al 2 aprile 2023, data di entrata in vigore del d.lgs. 7 marzo 2023, n. 26, applicandosi pertanto al caso di specie i limiti edittali da questo previsti.

In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di illeciti dotati di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, ove appropriato, dei criteri indicati al comma 2-*ter* dell'articolo 37-*bis* e, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 37-*bis*, comma 2-*quater*, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per

eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

#### ***Clausola A)***

Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, che la clausola in questione è applicata in un settore sensibile, come quello creditizio, caratterizzato da uno stato di asimmetria informativa nell'ambito di un contesto altamente tecnico e complesso, nonché della particolare vulnerabilità che può caratterizzare il consumatore che necessita di un finanziamento, della dimensione economica della Società (al 31 dicembre 2022 i ricavi sono stati pari a 996.429 di euro), dell'appartenenza a Gruppo Toscano Holding S.r.l..

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola descritta *sub* par. II, lett. A), del presente provvedimento è stata adottata a partire dal mese di luglio 2018<sup>43</sup>; ai fini dell'applicazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022; si tiene altresì conto della circostanza che la clausola è stata modificata successivamente all'avvio del presente procedimento, risultando la violazione cessata nel mese di novembre 2023<sup>44</sup>.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Toscano Mutui S.r.l. nella misura di 9.942 € (novemilanovecentoquarantadue euro).

In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante, in considerazione della situazione economica del Professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Toscano Mutui S.r.l. nella misura di 7.953 € (settemilanovecentocinquantatre euro).

#### ***Clausola B)***

Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, che la clausola in questione è applicata in un settore sensibile, come quello creditizio, caratterizzato da uno stato di asimmetria informativa nell'ambito di un contesto altamente tecnico e complesso, nonché della particolare vulnerabilità che può caratterizzare il consumatore che necessita di un finanziamento, della dimensione economica della Società (al 31 dicembre 2022 i ricavi sono stati pari a 996.429 di euro), dell'appartenenza a Gruppo Toscano Holding S.r.l., nonché del ridotto numero di casi in cui la penale è stata applicata nel periodo di riferimento.

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola descritta *sub* par. II, lett. B), del presente provvedimento è stata adottata a partire dal mese di luglio 2018<sup>45</sup>; ai fini dell'applicazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a

---

<sup>43</sup> V. Doc. 19 (Risposta alla richiesta di informazioni formulata in data 18 aprile 2023 – prot. n. 0053109 del 14 giugno 2023).

<sup>44</sup> V. Doc. 34 cit.

<sup>45</sup> V. Doc. 19 (Risposta alla richiesta di informazioni formulata in data 18 aprile 2023 – prot. n. 0053109 del 14 giugno 2023).

partire dal 1° febbraio 2022; si tiene altresì conto della circostanza che la clausola è stata modificata successivamente all'avvio del presente procedimento, risultando la violazione cessata nel mese di novembre 2023<sup>46</sup>.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Toscano Mutui S.r.l. nella misura di 9.942 € (novemilanovecentoquarantadue euro).

In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante, in considerazione della situazione economica del Professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Toscano Mutui S.r.l. nella misura di 7.953 € (settemilanovecentocinquantatre euro).

### ***Clausola C)***

Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, che la clausola in questione è applicata in un settore sensibile, come quello creditizio, caratterizzato da uno stato di asimmetria informativa nell'ambito di un contesto altamente tecnico e complesso, nonché della particolare vulnerabilità che può caratterizzare il consumatore che necessita di un finanziamento, della dimensione economica della Società (al 31 dicembre 2022 i ricavi sono stati pari a 996.429 di euro), dell'appartenenza a Gruppo Toscano Holding S.r.l.

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola descritta *sub* par. II, lett. C), del presente provvedimento è stata adottata a partire dal mese di luglio 2018<sup>47</sup>; ai fini dell'applicazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022; si tiene altresì conto della circostanza che la clausola è stata modificata successivamente all'avvio del presente procedimento, risultando la violazione cessata nel mese di novembre 2023<sup>48</sup>.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Toscano Mutui S.r.l. nella misura di 9.942 € (novemilanovecentoquarantadue euro).

In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante, in considerazione della situazione economica del Professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Toscano Mutui S.r.l. nella misura di 7.953 € (settemilanovecentocinquantatre euro).

RITENUTO che per le clausole di cui al paragrafo II, *sub* lettere A), B) e C) del presente provvedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, lett. *t*), del Codice del Consumo e che Toscano Mutui non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

---

<sup>46</sup> V. Doc. 34 cit.

<sup>47</sup> V. Doc. 19 (Risposta alla richiesta di informazioni formulata in data 18 aprile 2023 – prot. n. 0053109 del 14 giugno 2023).

<sup>48</sup> V. Doc. 34 cit.

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al paragrafo II, *sub* lettere A), B) e C) del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. *t*) del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che le nuove clausole contenute nel modello di Contratto di Mediazione Creditizia utilizzato da Toscano Mutui a partire dal mese di novembre 2023, riformulate secondo la versione prodotta in atti, non risultano vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo;

RITENUTO che ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione, sul sito istituzionale dell'Autorità e su quello del Professionista

#### DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 2.2 ("*Esclusiva*") del Contratto di Mediazione Creditizia, adottato da Toscano Mutui S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

b) che la nuova formulazione della clausola di cui all'articolo 2.2 ("*Esclusiva*") del Contratto di Mediazione Creditizia, nella versione prodotta in atti con comunicazioni del 24 novembre 2022, 9 gennaio 2023, 15 giugno 2023, 10 agosto 2023 e 16 ottobre 2023<sup>49</sup> non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'articolo 3.3 ("*Corrispettivo per le attività di consulenza e assistenza*") del Contratto di Mediazione Creditizia, adottato da Toscano Mutui S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

d) che la nuova formulazione della clausola di cui all'articolo 3.6 ("*Penale*") del Contratto di Mediazione Creditizia, alla luce della clausola di cui all'articolo 2.5 ("*Recesso per motivi giuridicamente rilevanti dopo il termine di 14 giorni*") del Contratto di Mediazione Creditizia, nelle versioni prodotte in atti con comunicazione del 24 novembre 2022, 9 gennaio 2023, 15 giugno 2023, 10 agosto 2023 e 16 ottobre 2023, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

---

<sup>49</sup> V. Doc.ti 5, 10, 19, 23 e 27 cit.

e) che la clausola contenente la dichiarazione di intervenuta trattativa individuale, posta in calce al Contratto di Mediazione Creditizia, adottato da Toscano Mutui S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

f) che la nuova formulazione della clausola contenente la dichiarazione di approvazione specifica di alcune clausole contrattuali anche ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del codice civile posta in calce al Contratto di Mediazione Creditizia, nella versione prodotta in atti con comunicazione del 24 novembre 2022, del 9 gennaio 2023, 15 giugno 2023, 10 agosto 2023 e 16 ottobre 2023<sup>50</sup>, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

g) di irrogare a Toscano Mutui S.r.l. per la violazione di cui alla lett. a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 7.953 € (settemilanovecentocinquantatre euro);

h) di irrogare a Toscano Mutui S.r.l. per la violazione di cui alla lett. c) una sanzione amministrativa pecuniaria di 7.953 € (settemilanovecentocinquantatre euro);

i) di irrogare a Toscano Mutui S.r.l. per la violazione di cui alla lett. e) una sanzione amministrativa pecuniaria di 7.953 € (settemilanovecentocinquantatre euro).

#### DISPONE

a) che la società Toscano Mutui S.r.l. pubblici, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37-bis del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;  
2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per dieci giorni consecutivi sulla *home page* del sito [www.toscanomutui.it](http://www.toscanomutui.it) con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito [www.toscanomuti.it](http://www.toscanomuti.it);

c) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi

---

<sup>50</sup> V. Doc.ti 5, 10, 19, 23 e 27 cit.

che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza all'obbligo di pubblicazione secondo le modalità predette l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla diffida di cui ai punti *a)*, *c)* ed *e)* del dispositivo del presente provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 4, e dell'articolo 135, comma 1, lettera *b)*, del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

**CV235 - TOSCANO MUTUI - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA**

Allegato al provvedimento dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 27 febbraio 2024 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di istruttoria sono contenute nel modello contrattuale denominato “*Contratto di mediazione creditizia*” che il Professionista utilizza per lo svolgimento della propria attività di intermediazione creditizia volta alla ricerca dell’istituto di credito erogatore ai fini della conclusione di contratti di mutuo da parte di consumatori, pubblicato sul sito *Internet* del Professionista (di seguito “*Contratto di mediazione creditizia*” o “*Modulo Contrattuale*”).

Costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nel predetto Modulo Contrattuale e di seguito trascritte:

- A)** “2.2.) **Esclusiva.** *Il presente incarico viene conferito alla Toscano Mutui S.r.l. in via esclusiva, al fine di escludere la possibilità dell’inoltro di concomitanti richieste di finanziamento o di verifiche di merito creditizio, visibili nelle banche dati di Banca d’Italia e/o di altri enti tali da pregiudicare il buon esito della richiesta*”;
- B)** “3.3.) **Corrispettivo per le attività di consulenza e assistenza.** *Nelle sole ipotesi in cui il cliente receda dal contratto oltre il termine di legge, ovvero nel caso in cui la società mediatrice receda dal contratto ai sensi della clausola 2.4, il conferente sarà tenuto a corrispondere alla Toscano Mutui S.r.l., quale corrispettivo per le attività di consulenza ed assistenza comunque prestate in esecuzione dell’incarico, una somma di € ... (oltre IVA), fatto salvo il diritto della Toscano Mutui S.r.l. al risarcimento dell’eventuale danno cagionato, nel caso di un inadempimento imputabile al cliente*”;
- C)** “*Ai sensi dell’art. 33 e ss. del D. lgs. 206/2005, il conferente dichiara che le clausole riportate ai punti 1.3. (Dichiarazioni e Documentazione -Due diligence), 2.2. (Esclusività dell’incarico di mediazione), 2.5 (Foro competente per il cliente consumatore), 3.2. (Conclusioni dell’affare), 3.3 (Corrispettivo per le attività di consulenza e assistenza), sono state oggetto di trattativa individuale e dichiara espressamente di approvarle ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice del Consumo*”.

Con riferimento alla clausola sub A), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera t) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” in considerazione della previsione di un termine di durata particolarmente lungo, anche a fronte della previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e del rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei vantaggi tesi a garantire l’equilibrio tra le parti; in ogni caso, tale clausola sarebbe comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.



Con riferimento alla clausola sub B), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola comporterebbe a carico del consumatore “*limitazioni della facoltà di opporre eccezioni*” e “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati. In ogni caso, tale clausola sarebbe comunque idonea a configurare una violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti;

Con riferimento alla clausola sub C), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t) del Codice del Consumo, in quanto il richiamo all'articolo 33 del Codice del Consumo si presta ad essere interpretato come un'inversione dell'onere della prova, volta a sollevare il Professionista dall'onere, espressamente previsto dall'articolo 34, comma 5, del Codice del Consumo, di provare che le clausole dal medesimo unilateralmente predisposte siano state oggetto di specifica trattativa con il consumatore al fine di evitare il giudizio di vessatorietà, determinando in tal modo una limitazione della facoltà del consumatore di opporre eccezioni. Pertanto, tale clausola sarebbe idonea a configurare una violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

[OMISSIS]

Di seguito si procede, dunque, alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante.

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al paragrafo II, *sub* lettere A), B) e C) del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. *t)* del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che le nuove clausole contenute nel modello di Contratto di Mediazione Creditizia utilizzato da Toscano Mutui a partire dal mese di novembre 2023, riformulate secondo la versione prodotta in atti, non risultano vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *t)*, del Codice del Consumo;

[OMISSIS]

*DELIBERA*

a) che la clausola di cui all'articolo 2.2 ("Esclusiva") del Contratto di Mediazione Creditizia, adottato da Toscano Mutui S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

b) che la nuova formulazione della clausola di cui all'articolo 2.2 ("Esclusiva") del Contratto di Mediazione Creditizia, nella versione prodotta in atti con comunicazioni del 24 novembre 2022, 9 gennaio 2023, 15 giugno 2023, 10 agosto 2023 e 16 ottobre 2023, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola di cui all'articolo 3.3 ("Corrispettivo per le attività di consulenza e assistenza") del Contratto di Mediazione Creditizia, adottato da Toscano Mutui S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

d) che la nuova formulazione della clausola di cui all'articolo 3.6 ("Penale") del Contratto di Mediazione Creditizia, alla luce della clausola di cui all'articolo 2.5 ("Recesso per motivi giuridicamente rilevanti dopo il termine di 14 giorni") del Contratto di Mediazione Creditizia, nelle versioni prodotte in atti con comunicazione del 24 novembre 2022, 9 gennaio 2023, 15 giugno 2023, 10 agosto 2023 e 16 ottobre 2023, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola contenente la dichiarazione di intervenuta trattativa individuale, posta in calce al Contratto di Mediazione Creditizia, adottato da Toscano Mutui S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

f) che la nuova formulazione della clausola contenente la dichiarazione di approvazione specifica di alcune clausole contrattuali anche ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del codice civile posta in calce al Contratto di Mediazione Creditizia, nella versione prodotta in atti con comunicazione del 24 novembre 2022, del 9 gennaio 2023, 15 giugno 2023, 10 agosto 2023 e 16 ottobre 2023, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

*[OMISSIS]*

---

**CV236 - 24MAX - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA**

*Provvedimento n. 31101*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 febbraio 2024;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte III, Titolo I, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTE le proprie delibere del 7 marzo 2023, 2 maggio 2023, 28 giugno 2023, 29 agosto 2023, 31 ottobre 2023 e 19 dicembre 2023 con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

**I. LA PARTE**

1. 24MAX S.p.A. (di seguito anche 24MAX, il Professionista, o la Società) è attiva nel settore delle attività di intermediazione e di consulenza relative alla concessione di mutui e di prestiti personali. Il bilancio della Società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, presenta un fatturato pari a [1.000.000-10.000.000]\* euro.

**II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE**

2. Le clausole oggetto di istruttoria sono contenute nel modello contrattuale denominato “*Contratto di mediazione creditizia – Mutui*” (di seguito anche “Modello Contrattuale”), pubblicato sul sito internet di 24MAX<sup>1</sup>, che il Professionista utilizza per lo svolgimento della propria attività di intermediazione creditizia volta alla ricerca dell'istituto di credito erogatore ai fini della conclusione di contratti di mutuo da parte di consumatori. Tali clausole sono state utilizzate a partire dal mese di dicembre 2020<sup>2</sup>.

3. In particolare, costituiscono oggetto della presente valutazione le seguenti clausole contenute nel predetto Modello Contrattuale<sup>3</sup>:

---

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>1</sup> <https://24max.it/>.

<sup>2</sup> V. Doc. 14 dell'Indice del Fascicolo (Arrivo Informazioni richieste del 19/05/2023, prot. n. 0045618).

<sup>3</sup> V. Doc. 1 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di Acquisizione agli Atti del 9 settembre 2022 Pagine del sito internet 24max).

**A)** “**4. Durata del contratto e patto di esclusiva.** *b. Il mandato si intende conferito in esclusiva al mediatore creditizio fino a cessazione dello stesso. Il cliente, pertanto, per tutta la durata dell’incarico, non potrà per alcun motivo conferire analogo incarico ad altro soggetto, ovvero agire in proprio con altri operatori, anche non professionali, per l’ottenimento del finanziamento*”;

**B)** “**10. Inadempimento degli obblighi contrattuali e penale.** *Il cliente si obbliga a corrispondere una somma a titolo di penale - ex art. 1382 c.c. - pari ad euro 1000 (mille), nelle seguenti ipotesi: [...] violazione del patto di esclusiva*”.

**4.** Con riferimento alla clausola *sub A*), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” in considerazione della previsione di un termine di durata particolarmente lungo, anche a fronte della previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e del rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei vantaggi tesi a garantire l’equilibrio tra le parti; in ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

**5.** Con riferimento alla clausola *sub B*), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*) e *t*) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di “*imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell’adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d’importo manifestamente eccessivo*” e di sancire a carico del consumatore “*limitazioni della facoltà di opporre eccezioni e “restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi”*” anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

### III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

#### *a) L’iter del procedimento*

**6.** Sulla base delle acquisizioni effettuate d’ufficio in data 9 settembre 2022<sup>4</sup>, in data 12 ottobre 2022 è stato avviato il procedimento CV236 nei confronti di 24MAX<sup>5</sup>.

**7.** Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata, ai sensi dell’articolo 12, comma 1 del Regolamento, una richiesta di informazioni a 24MAX, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all’articolo 33, commi 1 e 2, lettere *f*) e *t*) del Codice del Consumo.

**8.** In data 12 ottobre 2022, dopo aver informato l’Autorità, è stato pubblicato per 30 giorni sul sito istituzionale dell’Autorità ([www.agem.it](http://www.agem.it)), ai sensi dell’articolo 37-*bis*, comma 1, del Codice del Consumo e dell’articolo 23, comma 6, del Regolamento, il comunicato ai fini della consultazione

<sup>4</sup> V. Doc. 1 cit.

<sup>5</sup> V. Doc. 2 dell’Indice del Fascicolo (Avvio Procedimento prot. 0076832 del 12 ottobre 2022).

pubblica in materia di clausole vessatorie. La consultazione pubblica si è conclusa in data 11 novembre 2022 ed in pari data sono pervenute le osservazioni delle associazioni di consumatori Codacons e U.Di.Con.<sup>6</sup>.

9. In data 14 novembre 2022, il Professionista ha trasmesso una memoria difensiva ed ha risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento<sup>7</sup>.

10. In data 25 novembre 2022, il Professionista ha formulato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento, finalizzati a rimuovere i profili di illiceità contestati nella comunicazione di avvio<sup>8</sup>.

11. Gli impegni presentati dalla Società in data 25 novembre 2022 sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 21 marzo 2023. Tale decisione è stata comunicata al Professionista in data 24 marzo 2023<sup>9</sup>.

12. In data 18 aprile 2023<sup>10</sup>, è stata trasmessa al Professionista una richiesta di informazioni, riscontrata dalla Società con comunicazione del 19 maggio 2023<sup>11</sup>.

13. In data 6 novembre 2023 si è svolta l'audizione dell'Organismo per la gestione degli elenchi degli Agenti e Mediatori Creditizi (di seguito, OAM) richiesta dal predetto Organismo al fine di fornire all'Autorità il proprio contributo per le valutazioni relative alle fattispecie oggetto del presente procedimento<sup>12</sup>.

14. In data 19 dicembre 2023 è stata comunicata a 24MAX la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'articolo 23, comma 1, del Regolamento<sup>13</sup>.

15. In data 18 gennaio 2024, 24MAX ha trasmesso la propria memoria conclusiva<sup>14</sup>.

#### ***b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità***

16. Nel corso della consultazione, in data 11 novembre 2022, U.Di.Con. ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento, evidenziando la delicatezza del settore che tendono a disciplinare e sottolineando che le predette clausole sono idonee a determinare un grave squilibrio nel sinallagma contrattuale, garantendo al Professionista ogni più ampio margine di azione e limitando i diritti negoziali del consumatore.

17. In data 11 novembre 2022, anche Codacons ha rilevato la vessatorietà delle clausole in esame evidenziando che le clausole inserite nei contratti di 24MAX introducono un onere gravoso per l'utente, oltre che ingiustificato. In particolare, Codacons ha sottolineato che la clausola di esclusiva appare vessatoria nella misura in cui preclude al cliente l'opportunità di ricercare finanziamenti più

---

<sup>6</sup> V. Doc. 9 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di Acquisizione agli Atti del 14/12/2022 della documentazione pervenuta nella casella di consultazione pubblica in data 11 novembre 2022).

<sup>7</sup> V. Doc. 6 dell'Indice del Fascicolo (Arrivo Informazioni Richieste del 14/11/2022, prot. n. 0088046).

<sup>8</sup> V. Doc. 8 dell'Indice del Fascicolo (Presentazione impegni prot. n. 0093547 del 25/11/2022).

<sup>9</sup> V. Doc. 11 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione della Decisione prot. n. 0031305 del 24/3/2023).

<sup>10</sup> V. Doc. 12 dell'Indice del Fascicolo (Richiesta Informazioni prot. n. 0037468 del 18/4/2023).

<sup>11</sup> V. Doc. 14 cit..

<sup>12</sup> V. Doc. 26 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale del contributo OAM del 15 novembre 2023).

<sup>13</sup> V. Doc. 27 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione Termine Chiusura della Fase Istruttoria prot. n. 0104611 del 19/12/2023).

<sup>14</sup> V. Doc. 32 (Memoria prot. n. 0013993 del 18/1/2024).

favorevoli e più veloci; tale previsione contrattuale, unitamente alla penale prevista in caso di recesso anticipato, pone una gravosità ingiustificata per il contraente.

**c) Le evidenze acquisite**

**18.** Con riferimento alle attività oggetto dell'incarico di mediazione creditizia svolto, con vincolo di esclusiva, da 24MAX, è emerso che l'articolo 2 del Modello Contrattuale prevede che tali attività si sviluppano nei seguenti adempimenti<sup>15</sup>:

- *“pre-istruttoria documentale e raccolta delle richieste di finanziamento/i sottoscritte dal Cliente nell'ambito dell'istruttoria di primo livello per conto del soggetto finanziatore anche in base alle direttive dallo stesso prescritte;*

- *pre-disposizione e trasmissione al soggetto finanziatore della richiesta e della relativa documentazione necessaria e comunque prevista dagli obblighi normativi in capo ai mediatori creditizi nonché dai singoli Istituti di Credito/Intermediari finanziari;*

- *ricezione della risposta di approvazione/non approvazione della richiesta di finanziamento da parte dell'Ente erogante;*

- *assistenza al cliente durante l'intero iter fino al perfezionamento del contratto di finanziamento.”.*

**19.** Nel periodo che comprende l'anno 2022 ed il primo trimestre 2023, 24MAX ha concluso [500-1000] contratti di mediazione creditizia per concessione di mutui immobiliari a favore di consumatori, percependo da quest'ultimi una commissione media pari a [1.000-5.000] euro.

**20.** Con particolare riferimento alla clausola *sub A*) e alla durata del contratto con patto di esclusiva, l'articolo 4 del Modello Contrattuale stabilisce che tale durata sia pari a 180 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto<sup>16</sup>. A tale proposito, il Professionista rappresenta che le percentuali di pratiche che hanno richiesto un tempo di lavorazione superiore a 150 giorni ammontano a [11-20%] per il 2020, [21-30%] per il 2021 e [11-20%] per il 2022. Inoltre, in base a quanto dichiarato dalla Società, il tempo medio per lo svolgimento e la conclusione dell'attività di mediazione oscillerebbe *“tra [100-200] gg e [100-200] gg”* per il triennio 2020 - 2022<sup>17</sup>. È tuttavia opportuno sottolineare che, sulla base delle informazioni fornite dal Professionista in relazione ai contratti di intermediazione stipulati nel periodo tra il 12 ottobre 2022 e l'11 novembre 2022 ([11-100] contratti), si riscontra che il tempo medio trascorso tra la data della stipula del contratto di intermediazione e la data di erogazione del mutuo è di 82 giorni<sup>18</sup>.

**21.** Per quanto concerne la clausola *sub B*), il Professionista ha rappresentato che *“il parametro utilizzato da 24MAX per la determinazione dell'importo della penale riportata nel contratto di mediazione è circa il [20-100%] del costo medio unitario”*<sup>19</sup>, dove il costo medio unitario sostenuto nel periodo che comprende l'anno 2022 ed il primo trimestre 2023 sarebbe pari a [1.000-5.000] euro<sup>20</sup>. Avuto riguardo, invece, alle commissioni pagate dai clienti del Professionista, dai dati estratti

---

<sup>15</sup> V. Doc. 1 cit..

<sup>16</sup> V. Doc. 1 cit..

<sup>17</sup> V. Doc. 6 cit..

<sup>18</sup> V. Doc. 15 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di Acquisizione agli Atti del 19/5/2023, prot. n. 0045618, Allegato 10).

<sup>19</sup> V. Doc. 14 cit..

<sup>20</sup> Si noti che il Professionista precisa che *“[a] fine di calcolare i costi mediamente sostenuti come riportato si sono considerati i costi del gestionale EGG Finance, per gestire la pratica, i costi dei sistemi di firma elettronica e conservazioni a norma [...], i costi del servizio di back office esternalizzato [...] i costi del personale impiegato nella*

dai sistemi contabili della Società<sup>21</sup>, il [21-30%] dei contratti conclusi in tale periodo (ossia [100-300] su [500-1000] “affari conclusi”) hanno originato commissioni uguali o inferiori a 1.000 euro. Pertanto, almeno per tali casi, la penale fissata contrattualmente risulta uguale, o anche maggiore, della provvigione richiesta.

22. 24MAX ha inoltre evidenziato che alcuna somma a titolo di penale per la violazione dell’obbligo di esclusiva è mai stata incassata e che nessun reclamo è stato mai ricevuto a tale proposito da parte dei consumatori, come dimostrato dalla rendicontazione annuale dei reclami, pubblicata sul sito *internet* della Società, nell’apposita sezione<sup>22</sup>.

#### **d) Le argomentazioni difensive del Professionista**

23. Nel merito della valutazione delle singole clausole interessate dalla comunicazione di avvio del presente procedimento, 24MAX ha svolto considerazioni volte a giustificare la *ratio* del loro inserimento nel modulo, nonché l’assenza di volontà di approfittare, in danno del consumatore, delle clausole contestate.

24. In particolare, con riferimento alla **clausola sub A**), 24MAX rappresenta “*l’importanza della clausola di esclusiva, anche per lo stesso Consumatore, al fine di evitare il potenziale pregiudizio che potrebbe derivare allo stesso qualora avvenisse una gestione contemporanea di altre richieste di finanziamento, presentate da parte di altri mediatori e/o del consumatore stesso direttamente, in quanto come noto ciò potrebbe generare problemi, poi irrisolvibili, in caso di una gestione non attenta della richiesta di mutuo e conseguente segnalazione in Centrale Rischi del caso di diniego al finanziamento da parte di un istituto bancario*”<sup>23</sup>. Il Professionista evidenzia altresì che “*un tempo di durata dell’incarico pari a 180 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto risulti congruo sulla base delle attività svolte, [...] e dei tempi per lo svolgimento e la conclusione di predetta attività [...], che risultano superiori a 150 giorni, per una percentuale non irrilevante di pratiche in portafoglio*”<sup>24</sup>.

25. In relazione alla **clausola sub B**), 24MAX rappresenta che “*la penale per la violazione dell’obbligo di esclusiva non è mai stata invocata dalla Società, in oltre 3 anni di attività*”, e che “*non c’è un solo reclamo ricevuto dalla Società relativamente a tale ipotesi, proprio per il fatto che mai è stato richiesto ai clienti alcun pagamento a tale titolo, né alcuna somma a titolo di penale per la violazione dell’obbligo di esclusiva è mai stata incassata da 24MAX S.p.a.*”<sup>25</sup>. Con riferimento, invece, al *quantum* della penale prevista da tale clausola, 24MAX dichiara che tale importo è stato determinato in misura pari a circa il [25-100%] del costo medio unitario sostenuto dalla Società.

26. La Società ha inoltre evidenziato che “*tali clausole non siano state concepite in un’ottica di pregiudizio dei diritti e degli interessi dei clienti consumatori*”<sup>26</sup>, in quanto la clausola n. 9 del

---

*gestione di back office interna, nonché il costo delle provvigioni corrisposte agli agenti di 24MAX [...]. Restano esclusi dal calcolo i costi di struttura, i costi del sistema di controllo interno e altri non imputabili all’esecuzione dei contratti di mediazione conclusi.”*

<sup>21</sup> V. Doc. 15 cit..

<sup>22</sup> V. Doc. 6 cit..

<sup>23</sup> V. Doc. 6 cit..

<sup>24</sup> V. Doc. 6 cit..

<sup>25</sup> V. Doc. 6 cit..

<sup>26</sup> V. Doc. 6 cit..

Modello Contrattuale, avente ad oggetto il recesso, attribuisce il diritto di recesso in favore del consumatore, entro e non oltre 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto, indipendentemente dal luogo della conclusione del contratto stesso. Al contrario, il Professionista sottolinea che *“le clausole oggetto di censura erano state frutto di una evidente leggerezza, superficialità, da parte della Società nel prendere a modello contrattuale uno schema in uso sul mercato, senza averne compiutamente vagliato la portata legale”*<sup>27</sup>, e che tale scelta sia stata influenzata dal fatto che, alla data di avvio del procedimento, la Società fosse ancora in fase di start up, in quanto operava da solo tre anni nel mercato.

27. Infine, 24MAX evidenzia che la durata della presunta vessatorietà sarebbe stata *“limitata, e comunque cessata praticamente subito dopo l’avvio del presente procedimento”* e che *“la Società ha altresì comunicato a tutti i clienti al tempo ancora contrattualizzati sulla base del Modello contenente le clausole contestate, che non avevano aderito alla proposta di sottoscrivere il nuovo Modello modificato, che comunque le clausole 4 e 10 dell’incarico di mediazione (vecchio) non sarebbero state applicate”*<sup>28</sup>.

#### IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

28. In via generale, giova osservare che il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie contenuto negli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo è fondato sul presupposto che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il livello di informazione, situazione questa che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte senza poter incidere sul contenuto delle stesse. Pertanto, il citato plesso normativo è finalizzato ad apprestare una tutela incisiva e pregnante a quella parte, il consumatore, generalmente dotata di minor forza contrattuale, attraverso l’affermazione di un equilibrio contrattuale in grado di ristabilire l’uguaglianza tra professionista e consumatore.

29. Le valutazioni che seguono hanno ad oggetto le clausole indicate al paragrafo II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui all’articolo 33 del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato a 24MAX che, per le clausole riconducibili all’elenco di cui all’articolo 33, commi 1 e 2, lettere *f* e *t*), del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà con contestuale richiamo dell’onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione e 24MAX non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione.

30. Di seguito si procede, dunque, alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante.

##### ***A. Clausola di conferimento dell’incarico di mediazione creditizia con patto di esclusiva***

31. Nella **clausola A**), descritta al punto II del presente provvedimento, è previsto il conferimento dell’incarico a 24MAX in esclusiva, con la conseguenza che il Professionista può contare sul fatto che il cliente non concluda il medesimo finanziamento tramite altri mediatori, mentre al consumatore viene preclusa la possibilità di poter autonomamente ricercare altre forme di finanziamento per tutta la durata dell’incarico.

---

<sup>27</sup> V. Doc. 32 cit..

<sup>28</sup> V. Doc. 32 cit..



**32.** Ai fini della valutazione di vessatorietà di tale clausola, si ritiene che, innanzitutto, non possa trascurarsi il fatto che nella tipologia media di consumatore che si avvale dei servizi di intermediazione finanziaria rientrano anche consumatori con un più basso livello di istruzione finanziaria o con caratteristiche tali da determinare un più basso merito creditizio, i quali - in considerazione della particolare complessità del settore finanziario, caratterizzato da una rilevante asimmetria informativa - sono, per tali ragioni, disponibili a sostenere, nell'ambito di un'operazione di acquisto immobiliare e di finanziamento del medesimo acquisto, anche l'ulteriore onere economico connesso ai servizi di intermediazione finanziaria. Anche in considerazione di tale tipologia di consumatore medio, e dunque della significativa asimmetria informativa che caratterizza il settore in cui opera il Professionista, si ritiene che lo svantaggio che il consumatore riceve dal conferire l'incarico con esclusiva (impossibilità di reperire in altro modo il finanziamento di cui necessita) debba essere adeguatamente compensato dal mediatore creditizio che da tale opzione riceve, invece, il vantaggio di non correre il rischio di vedere vanificata la propria opera dall'attività concorrente svolta da altri intermediari o dallo stesso cliente.

**33.** Si ritiene importante sottolineare, inoltre, che il significativo squilibrio che viene a crearsi dall'assetto contrattuale sopra esaminato deve essere valutato anche alla luce della dinamica del processo di acquisto immobiliare, spesso caratterizzato da termini essenziali a carico della parte acquirente, il cui mancato rispetto produce effetti giuridici irrimediabili (ad esempio, la perdita della caparra versata alla stipula del contratto preliminare). Pertanto, in caso di sottoscrizione della clausola di esclusiva, il consumatore che dovesse trovarsi nella necessità di ottenere il finanziamento per l'acquisto di un immobile entro una determinata scadenza, non potrebbe rivolgersi ad altri operatori per l'erogazione del finanziamento, laddove il mediatore creditizio a cui si è rivolto e/o l'Istituto di credito intermediato non fossero in grado di rispettare tale termine. Appare evidente, quindi, come tale svantaggio non possa non ricevere un adeguato bilanciamento (a titolo meramente esemplificativo, si pensi ad una maggiore accessibilità economica del servizio, alla possibilità di ricevere prodotti finanziari altrimenti non reperibili sul mercato o, ancora, alla indicazione da parte del mediatore di termini più brevi entro i quali il cliente può ricevere informative sulla concessione del finanziamento, ad una maggiore specificazione delle condizioni economiche del finanziamento richiesto), in mancanza del quale si determinerebbe un inevitabile squilibrio dei diritti e degli obblighi tra le parti contrattuali.

**34.** Ciò posto, la valutazione della vessatorietà di tale clausola viene svolta alla luce della combinazione della stessa con altri elementi contrattuali, quali la presenza di una penale in caso di violazione del patto di esclusiva, la durata del contratto, la determinatezza di obblighi contrattuali in capo al professionista connessi al patto di esclusiva.

**35.** Nel caso di specie, il significativo sbilanciamento in favore del Professionista risulta determinato dalla previsione di un termine di durata dell'incarico, pari a 180 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto (articolo 4 del Modello Contrattuale), che risulta eccessivamente lungo rispetto ai tempi medi di ottenimento del mutuo quali rappresentati dalla stessa Società, anche a fronte della previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e del rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei vantaggi per il consumatore tesi a garantire l'equilibrio tra le parti.

**36.** Tale squilibrio non si ritiene giustificabile con l'istanza di evitare che concomitanti richieste di finanziamento possano pregiudicare il buon esito della richiesta di mutuo, dal momento che non si

tratta di condizione ostativa alla concessione del finanziamento, come dimostrato dal fatto che sono presenti sul mercato operatori che operano anche senza esclusiva. La circostanza che nei contratti di mediazione creditizia tale clausola possa rispondere anche ad un interesse del consumatore oltre che a quello del professionista, non elimina comunque la necessità che, laddove da tale clausola derivi un significativo squilibrio in favore del mediatore creditizio (come sopra evidenziato), tale squilibrio debba essere adeguatamente compensato.

**37.** Pertanto, si ritiene che la lettura combinata della clausola di esclusiva contenuta nel Modello Contrattuale utilizzato da 24MAX con le restanti clausole presenti nel predetto Modello Contrattuale determini uno squilibrio significativo a danno del consumatore. Infatti, il consumatore, da un lato, resta vincolato al Professionista per un significativo lasso di tempo, senza ricevere alcun beneficio dal conferimento dell'incarico con esclusiva (come confermato dalla stessa Società), senza disporre di strumenti che consentano allo stesso di valutare la correttezza e tempestività dell'operato del Professionista ed è tenuto al pagamento di una penale in caso di violazione del patto di esclusiva; dall'altro lato, il Professionista può avvantaggiarsi di una lunga durata del mandato, potendo contare sul fatto che il cliente non concluda nel frattempo il medesimo finanziamento tramite altri mediatori, senza nessuna specificazione dei propri obblighi contrattuali in relazione all'incarico ricevuto e senza alcuna rinuncia delle proprie prerogative contrattuali.

**38.** Alla luce delle predette considerazioni, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui all'articolo **33, comma 2, lettera t) del Codice del Consumo**, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore *“restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi”* e 24MAX non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell'articolo **33, comma 1, del Codice del Consumo** in quanto, sulla base di quanto sopra osservato, risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

**39.** Ciò posto, 24MAX ha rappresentato, nel corso del procedimento, di aver adottato una nuova versione del modello contrattuale, nella quale: *i)* ha lasciato in bianco la durata del contratto di mediazione creditizia, prevedendo quindi la possibilità di inserire di volta in volta una durata diversa (clausola n. 4); *ii)* ha inserito l'opzione alternativa di conferimento dell'incarico con o senza patto di esclusiva (clausola n. 5)<sup>29</sup>. In particolare, in quest'ultimo caso è previsto un importo massimo, il cui valore è lasciato in bianco, che il cliente è tenuto a rimborsare al Professionista a titolo di costi sostenuti per l'esecuzione dell'incarico, in caso di conclusione del contratto di finanziamento tramite altri intermediari o in via diretta tra consumatore e finanziatore. Nella diversa ipotesi in cui l'incarico sia conferito in esclusiva, tale clausola prevede invece che *“il Cliente si impegna a non conferire a terzi, né ad operare personalmente, per la ricerca e conclusione del Finanziamento. Il Mediatore Creditizio si impegna a rinunciare al rimborso delle spese, ex articolo 1756 c.c., che sosterrà per l'esecuzione dell'incarico, anche in caso di mancato ottenimento del finanziamento”*. Inoltre, non risulta riproposta né la previsione di irrevocabilità dell'incarico contenuta all'articolo 9 del Modello Contrattuale oggetto del presente procedimento, né la previsione di una penale a carico del cliente

---

<sup>29</sup> V. Doc. 25 (Verbale di Acquisizione agli Atti del 2/11/2023 Acquisizione documenti a integrazione del prot. n. 0087431 del 27/10/2023).

per inadempimento degli obblighi contrattuali, ivi compresa la violazione del patto di esclusiva, contenuta all'articolo 10 del Modello Contrattuale oggetto del presente procedimento.

**40.** Ciò posto, la nuova versione della clausola di esclusiva non integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, rilevando a tal fine l'intervenuta introduzione della opzione alternativa di un conferimento dell'incarico senza esclusiva, unitamente alla contestuale modifica della clausola di durata contrattuale nonché alla previsione di un beneficio economico che il consumatore non riceverebbe nell'ipotesi di incarico conferito senza esclusiva.

### ***B. Clausola di inadempimento degli obblighi contrattuali e penale***

**41.** Nella **clausola B**), descritta al punto II del presente provvedimento, è previsto l'obbligo per il consumatore di corrispondere al Professionista un importo a titolo di penale, in misura fissa pari a mille euro, nel momento in cui il consumatore violi il patto di esclusiva.

**42.** Tale disposizione contrattuale determina uno squilibrio in danno del consumatore, in quanto la clausola non prevede per il conferente l'esenzione dal pagamento della penale laddove il mancato rispetto dell'esclusiva sia da ricondurre a motivi obiettivamente giustificati, che possono sopravvenire soprattutto in considerazione della lunga durata dell'incarico.

**43.** Inoltre, l'importo della penale può arrivare persino ad eccedere, per una percentuale non residuale dei consumatori, il valore stesso della provvigione, risultando per ciò stesso - in assenza di aggiustamenti che ne parametrino l'ammontare al tempo trascorso dal conferimento dell'incarico e all'attività effettivamente svolta dal Professionista, né al valore del finanziamento richiesto e della provvigione pattuita (principio di gradualità) - manifestamente eccessivo e sproporzionato.

**44.** La libertà del professionista nel determinare l'ammontare della penale, che - giova ricordare, ha la funzione di liquidare il danno da inadempimento in maniera preventiva e convenzionale, indipendentemente dal danno effettivo - incontra un limite normativo rappresentato dalla manifesta eccessività che, nell'ambito dei contratti conclusi dal consumatore, ne fa presumere la vessatorietà. Il criterio in base al quale valutare se l'importo della penale sia "manifestamente eccessivo" può rinvenirsi nel mancato rispetto del principio di gradualità sopra illustrato. Tale principio trova conferma anche nella più recente giurisprudenza<sup>30</sup> ed è volto a garantire, nei contratti a prestazioni corrispettive come il contratto di mediazione creditizia, il rispetto del sinallagma contrattuale, dovendo trovare la prestazione di una parte il proprio fondamento nella controprestazione, al fine di evitare il ricorrere di situazioni di indebito arricchimento ai danni del contraente debole.

**45.** Sul punto, anche l'Organismo degli Agenti e Mediatori (OAM) ha rilevato che, pur ritenendo ragionevole la previsione di un costo per le attività di assistenza e di consulenza preliminare, "*ove effettivamente prestate e risultanti dai fascicoli documentali del singolo cliente*", nel caso in cui siano indicati nel contratto di mediazione costi, anche dovuti dal cliente per i casi di recesso anticipato avvenuto prima del completamento della prestazione di "messa in relazione", "*gli stessi costi dovrebbero sempre essere correlati ad attività effettivamente svolte ed illustrate ex ante al consumatore nel contenuto di dettaglio di ciascuna prestazione pattuita*". Con specifico riferimento alle previsioni di penali applicabili in caso di recesso e/o violazione del patto di esclusiva, l'OAM ha rappresentato che "*Gli importi previsti a carico del cliente in caso di recesso devono risultare*

---

<sup>30</sup> Cfr. Cass. civ., Sez. II, sent., 18/09/2020, n. 19565, che conferma Cass. Civ., Sez. III, sent. 03/11/2010, n. 22357. Cfr. anche Corte d'Appello di Salerno, Sez. I Civ., sent. N. 8 del 05/01/2023.

*commisurati all'attività effettivamente svolta dalla società di mediazione prima del recesso medesimo o comunque, quantomeno, non coincidere con l'intero importo che sarebbe previsto per un servizio di mediazione reso in forma completa, laddove tale attività sia stata svolta solo parzialmente (i.e. penale pari al 100% del compenso di mediazione). Diversamente, un importo della penale pari al 100% del compenso risulterebbe invece giustificato nelle ipotesi in cui l'attività di mediazione sia esitata effettivamente nella delibera finale del finanziamento o, comunque, già del tutto portata a compimento al momento del recesso*<sup>31</sup>.

**46.** Alla luce di tutto quanto precede, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui all'articolo 33, comma 2, lettere *f* e *t*) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di *“imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo”* e di sancire a carico del consumatore *“limitazioni della facoltà di opporre eccezioni”* e *“restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi”* anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati e 24MAX non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto, sulla base di quanto sopra osservato, risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

**47.** Ciò posto, 24MAX ha rappresentato, nel corso del procedimento, di adottare una nuova versione del modello contrattuale, nella quale non risulta riproposta né la previsione di irrevocabilità dell'incarico contenuta all'articolo 9 del Modello Contrattuale oggetto del presente procedimento, né la previsione di una penale a carico del cliente per inadempimento degli obblighi contrattuali, ivi compresa la violazione del patto di esclusiva, contenuta all'articolo 10 del Modello Contrattuale oggetto del presente procedimento.

Si rileva, inoltre, che il Professionista ha inviato ai propri clienti, successivamente all'avvio del presente procedimento, una comunicazione al fine di rappresentare agli stessi che non applicherà le clausole oggetto di contestazione.

## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, così come richiamato dall'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo, l'Autorità, con il provvedimento che accerta la violazione della disciplina delle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista. Ai fini della quantificazione della sanzione si osserva che l'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo si applica alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022 e che le violazioni in esame sono risultate in essere al 2 aprile 2023, data di entrata in vigore del d.lgs. 7 marzo 2023, n. 26, applicandosi pertanto al caso di specie i limiti edittali da questo previsti.

---

<sup>31</sup> V. Doc. 26 cit..

In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di illeciti dotati di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, ove appropriato, dei criteri indicati al comma 2-ter dell'articolo 37-bis e, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 37-bis, comma 2-quater, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

#### ***Clausola A)***

Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, che la clausola in questione è applicata in un settore sensibile, come quello creditizio, caratterizzato da uno stato di asimmetria informativa nell'ambito di un contesto altamente tecnico e complesso, nonché della particolare vulnerabilità che può caratterizzare il consumatore che necessita di un finanziamento, della dimensione economica della Società (al 31 dicembre 2022 il fatturato è pari a [1.000.000–10.000.000] euro).

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola descritta *sub* par. II, lett. A), del presente provvedimento è stata adottata a partire dal mese di dicembre 2020<sup>32</sup>; ai fini dell'applicazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022; si tiene altresì conto della circostanza che la clausola è stata modificata successivamente all'avvio del presente procedimento, risultando la violazione cessata nel mese di aprile 2023<sup>33</sup>.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a 24MAX S.p.A. nella misura di 38.247 € (trentottomiladuecentoquarantasette euro).

#### ***Clausola B)***

Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, che la clausola in questione è applicata in un settore sensibile, come quello creditizio, caratterizzato da uno stato di asimmetria informativa nell'ambito di un contesto altamente tecnico e complesso, nonché della particolare vulnerabilità che può caratterizzare il consumatore che necessita di un finanziamento, della dimensione economica della Società (al 31 dicembre 2022 il fatturato è pari a [1.000.000–10.000.000] euro), nonché dell'assenza di casi in cui la penale è stata applicata nel periodo di riferimento.

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola descritta *sub* par. II, lett. B), del presente provvedimento è stata adottata a partire dal mese di

---

<sup>32</sup> V. Doc.14 cit..

<sup>33</sup> V. Doc. 25 cit..

dicembre 2020<sup>34</sup>; ai fini dell'applicazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022; si tiene altresì conto della circostanza che la clausola è stata modificata successivamente all'avvio del presente procedimento, risultando la violazione cessata nel mese di aprile 2023<sup>35</sup>.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a 24MAX S.p.A. nella misura di 38.247 € (trentottomiladuecentoquarantasette euro).

RITENUTO che per le clausole di cui al paragrafo II, *sub* lettere A) e B) del presente provvedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, commi 1 e 2, lettere *f*) e *t*), del Codice del Consumo e che 24MAX non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al paragrafo II, *sub* lettere A) e B) del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*) del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che le nuove clausole, contenute nel modulo contrattuale utilizzato da 24MAX a partire dal mese di aprile 2023, riformulate secondo la versione prodotta in atti, non risultano vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *f*) e *t*), del Codice del Consumo;

RITENUTO che ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione, sul sito istituzionale dell'Autorità e su quello del Professionista

#### DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 4 (*“Durata del contratto e patto di esclusiva”*) del Contratto di mediazione creditizia, adottato da 24MAX S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

b) che la clausola di cui all'articolo 10 (*“Inadempimento degli obblighi contrattuali e penale”*) del Contratto di mediazione creditizia, adottato da 24MAX S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettere *f*) e *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

c) che la nuova formulazione delle clausole di cui all'articolo 4 (*“Durata del contratto”*) e 5 (*“Patto di esclusiva”*) del Contratto di mediazione creditizia, nella versione acquisita agli atti in data 21

---

<sup>34</sup> V. Doc.14 cit..

<sup>35</sup> V. Doc. 25 cit..

novembre 2023<sup>36</sup>, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) di irrogare a 24MAX S.p.A. per la violazione di cui alla lett. a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 38.247 € (trentottomiladuecentoquarantasette euro);

e) di irrogare a 24MAX S.p.A. per la violazione di cui alla lett. b) una sanzione amministrativa pecuniaria di 38.247 € (trentottomiladuecentoquarantasette euro).

#### DISPONE

a) che la società 24MAX S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;  
2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per dieci giorni consecutivi sulla *home page* del sito *www.24max.it* con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito *www.24max.it*;

c) la pubblicazione dovrà ricalcare in toto impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza all'obbligo di pubblicazione secondo le modalità predette l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o

---

<sup>36</sup> V. Doc. 25 cit.

da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell’Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell’avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all’Autorità attraverso l’invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell’articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla diffida di cui ai punti *a)* e *b)* del dispositivo del presente provvedimento, l’Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l’Autorità può disporre la sospensione dell’attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell’articolo 37-*bis*, comma 4, e dell’articolo 135, comma 1, lettera *b)*, del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all’articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell’articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L’estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell’Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---



**CV236 – 24MAX - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA**

Allegato al provvedimento dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 27 febbraio 2024 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37-*bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di istruttoria sono contenute nel modello contrattuale denominato “Contratto di mediazione creditizia – Mutui” (di seguito anche “Modello Contrattuale”), pubblicato sul sito internet di 24MAX, che il Professionista utilizza per lo svolgimento della propria attività di intermediazione creditizia volta alla ricerca dell’istituto di credito erogatore ai fini della conclusione di contratti di mutuo da parte di consumatori. Tali clausole sono state utilizzate a partire dal mese di dicembre 2020.

In particolare, costituiscono oggetto della presente valutazione le seguenti clausole contenute nel predetto Modello Contrattuale:

**A) “4. Durata del contratto e patto di esclusiva. b. Il mandato si intende conferito *in esclusiva* al mediatore creditizio fino a cessazione dello stesso. Il cliente, pertanto, per tutta la durata dell’incarico, non potrà per alcun motivo conferire analogo incarico ad altro soggetto, ovvero agire in proprio con altri operatori, anche non professionali, per l’ottenimento del finanziamento”;**

**B) “10. Inadempimento degli obblighi contrattuali e penale. Il cliente si obbliga a corrispondere una somma a titolo di penale - *ex art. 1382 c.c. - pari ad euro 1000 (mille), nelle seguenti ipotesi: [...] violazione del patto di esclusiva”;***

Con riferimento alla clausola sub A), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera t) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” in considerazione della previsione di un termine di durata particolarmente lungo, anche a fronte della previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e del rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei vantaggi tesi a garantire l’equilibrio tra le parti; in ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

Con riferimento alla clausola sub B), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere f) e t) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di “*imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell’adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d’importo manifestamente eccessivo*” e di sancire a carico del consumatore “*limitazioni della facoltà di opporre eccezioni*” e “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del

Codice del Consumo in quanto, sulla base di quanto sopra osservato, risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

[OMISSIS]

Di seguito si procede, dunque, alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante.

[OMISSIS]

*RITENUTO*, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al paragrafo II, sub lettere A) e B) del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. f) e t) del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

*RITENUTO* che le nuove clausole, contenute nel modulo contrattuale utilizzato da 24MAX a partire dal mese di aprile 2023, riformulate secondo la versione prodotta in atti, non risultano vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere f) e t), del Codice del Consumo;

[OMISSIS]

#### *DELIBERA*

a) che la clausola di cui all'articolo 4 ("Durata del contratto e patto di esclusiva") del Contratto di mediazione creditizia, adottato da 24MAX S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

b) che la clausola di cui all'articolo 10 ("Inadempimento degli obblighi contrattuali e penale") del Contratto di mediazione creditizia, adottato da 24MAX S.p.A., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettere f) e t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

c) che la nuova formulazione delle clausole di cui all'articolo 4 ("Durata del contratto") e 5 ("Patto di esclusiva") del Contratto di mediazione creditizia, nella versione acquisita agli atti in data 21 novembre 2023, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]

---

**CV237 - LINK SOLUZIONI - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA**

*Provvedimento n. 31102*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 febbraio 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte III, Titolo I, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTE le proprie delibere del 7 marzo 2023, 2 maggio 2023, 28 giugno 2023, 29 agosto 2023, 31 ottobre 2023 e 19 dicembre 2023 con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

**I. LA PARTE**

1. Link Soluzioni S.r.l. (di seguito, anche Link Soluzioni o il Professionista o la Società), facente capo a Link Holding S.r.l.. La Società è attiva nel settore delle attività di intermediazione e di consulenza relative alla concessione di mutui e di prestiti personali. Il bilancio della Società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, presenta ricavi per 770.017 euro<sup>1</sup>.

**II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE**

2. Le clausole oggetto di istruttoria sono contenute nel modello contrattuale denominato “Mandato di Mediazione Creditizia” (di seguito anche “Modello Contrattuale”) utilizzato dal Professionista per lo svolgimento della propria attività di intermediazione creditizia, volta alla ricerca dell'istituto di credito erogatore ai fini della conclusione di contratti di mutuo da parte di consumatori. Tale Modello Contrattuale è formato dal “Documento di sintesi”, che riporta le più significative condizioni contrattuali ed economiche, dal “Mandato di Mediazione Creditizia”, contenente le condizioni contrattuali, dall' “Allegato 1 Mandato di Mediazione Creditizia”, in cui vengono riportati i dati del richiedente e i documenti anagrafici, reddituali e patrimoniali richiesti da Link Soluzioni o consegnati dal cliente, e dall' “Allegato 2 Mandato di Mediazione Creditizia”, in cui vengono riportati i dati del richiedente e i documenti relativi all'immobile richiesti da Link Soluzioni o consegnati dal cliente.

3. Costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nel predetto Modello Contrattuale e di seguito trascritte:

---

<sup>1</sup> V. Doc. 27 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale – Bilancio 2022 di Link Soluzioni)

**A)** “4) *Durata del contratto, condizioni economiche e patto di esclusiva.*

*a) Il presente contratto avrà durata di 270 (duecentosettanta) giorni dalla data di sottoscrizione ed accettazione e per l’effetto scadrà il giorno [...]. Decorso il primo periodo contrattuale, il contratto si rinnoverà automaticamente e tacitamente per ciascun periodo contrattuale, fatto salvo che una delle Parti non comunichi all’altra, con almeno 90 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, la propria volontà di recedere dal contratto.*

*c) Il Mandato si intende conferito al Mediatore Creditizio in esclusiva fino a cessazione dello stesso. Il cliente, pertanto, per tutta la durata del Mandato, non potrà per alcun motivo conferire incarico per l’espletamento delle attività oggetto dello stesso, ovvero, agire in proprio con altri operatori, anche non professionali, per l’ottenimento del Finanziamento”.*

**B)** “9) *Penale per l’inadempimento e/o ritardo per il recesso anticipato.*

*Qualora il cliente violi il patto di esclusiva di cui al superiore articolo 4, il Cliente dovrà corrispondere a Link Soluzioni S.r.l. una somma a titolo di penale pari al 100% dell’importo concordato a titolo di provvigione nell’art. 5.1 (...).”*

4. Con riferimento alla clausola *sub A)*, è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lett. *t)* del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” in considerazione della previsione di un termine di durata particolarmente lungo, anche a fronte della previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e del rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei vantaggi tesi a garantire l’equilibrio tra le parti; in ogni caso, tale clausola sarebbe comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

5. Con riferimento alla clausola *sub B)*, è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere *f)* e *t)* del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di “*imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell’adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d’importo manifestamente eccessivo*” e di sancire a carico del consumatore “*limitazioni della facoltà di opporre eccezioni*” e “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati. In ogni caso, tale clausola sarebbe comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

### III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

#### *a) L'iter del procedimento*

6. Sulla base delle informazioni e della documentazione pervenuta in data 23 settembre 2022<sup>2</sup>, a seguito di una richiesta di informazioni inviata il 21 settembre 2022 al Professionista<sup>3</sup>, in data 12 ottobre 2022 è stato avviato il procedimento *CV237* nei confronti di Link Soluzioni<sup>4</sup>.
7. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata, ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del Regolamento, una richiesta di informazioni a Link Soluzioni, chiedendo altresì elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, comma 2, lettere *f* e *t*) del Codice del Consumo.
8. In data 12 ottobre 2022, dopo aver informato l'Autorità, è stato pubblicato per 30 giorni sul sito istituzionale dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 1, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 6, del Regolamento, il comunicato ai fini della consultazione pubblica in materia di clausole vessatorie. La consultazione pubblica si è conclusa in data 11 novembre 2022 ed in pari data sono pervenute le osservazioni delle associazioni di consumatori Codacons e U.Di.Con.<sup>5</sup>.
9. In data 11 novembre 2022<sup>6</sup> è pervenuta la risposta di Link Soluzioni alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio, con contestuale richiesta di audizione.
10. In data 21 dicembre 2022 Link Soluzioni è stata sentita in audizione<sup>7</sup>.
11. In data 18 aprile 2023<sup>8</sup> è stata trasmessa al Professionista una richiesta di informazioni, riscontrata dalla Società con comunicazione del 19 maggio 2023<sup>9</sup>.
12. In data 6 novembre 2023 si è svolta l'audizione dell'Organismo per la gestione degli elenchi degli Agenti e Mediatori Creditizi (di seguito, OAM) richiesta dal predetto Organismo al fine di fornire all'Autorità il proprio contributo per le valutazioni relative alle fattispecie oggetto del presente procedimento<sup>10</sup>.
13. In data 19 dicembre 2023 è stata comunicata a Link Soluzioni la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'articolo 23, comma 1, del Regolamento<sup>11</sup>.
14. In data 18 gennaio 2024 Link Soluzioni ha trasmesso la propria memoria conclusiva<sup>12</sup>.

---

<sup>2</sup> V. Doc. 3 dell'Indice del Fascicolo (Arrivo Informazioni Varie prot. 0072185 del 23/9/2022).

<sup>3</sup> V. Doc. 2 dell'Indice del Fascicolo (Richiesta Informazioni prot. 0071558 del 21/9/2022).

<sup>4</sup> V. Doc. 4 dell'Indice del Fascicolo (Avvio Procedimento prot. 0076833 del 12/10/2022).

<sup>5</sup> V. Doc. 7 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di Acquisizione agli Atti del 14/12/2022 della documentazione pervenuta nella casella di consultazione pubblica in data 11 novembre 2022).

<sup>6</sup> V. Doc. 5 dell'Indice del Fascicolo (Memoria prot. 0087962 del 11/11/2022).

<sup>7</sup> V. Doc. 10 dell'Indice del Fascicolo (Trasmissione Verbale Audizione prot. 0017450 del 1/2/2023).

<sup>8</sup> V. Doc. 13 dell'Indice del Fascicolo (Richiesta Informazioni prot. 0037469 del 18/4/2023).

<sup>9</sup> V. Doc. 15 dell'Indice del Fascicolo (Memoria prot. 0045623 del 19/05/2023).

<sup>10</sup> V. Doc. 19 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale del contributo OAM del 15 novembre 2023)

<sup>11</sup> V. Doc. 21 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione Termine Chiusura della Fase Istruttoria prot. 0104605 del 19/12/2023)

<sup>12</sup> V. Doc. 26 dell'Indice del Fascicolo (Memoria conclusiva prot. n. 0014260 del 1/01/2024).

**b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità**

15. Nel corso della consultazione, in data 11 novembre 2022, U.Di.Con. ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento, evidenziando la delicatezza del settore che tendono a disciplinare e sottolineando che le predette clausole sono idonee a determinare un grave squilibrio nel sinallagma contrattuale, garantendo al Professionista ogni più ampio margine di azione e limitando i diritti negoziali del consumatore.

16. In data 11 novembre 2022, anche Codacons ha rilevato la vessatorietà delle clausole in esame evidenziando che le clausole inserite nei contratti di Link Soluzioni introducono un onere gravoso per l'utente, oltre che ingiustificato. In particolare, Codacons ha sottolineato che la clausola di esclusiva appare vessatoria nella misura in cui preclude al cliente l'opportunità di ricercare finanziamenti più favorevoli e più veloci; tale previsione contrattuale, unitamente alla penale prevista in caso di recesso anticipato, pone una gravosità ingiustificata per il contraente.

**c) Le evidenze acquisite**

17. Dalla documentazione in atti è emerso che il numero dei contratti di mediazione creditizia relativi alla concessione di mutui immobiliari conclusi nell'anno 2022 è risultato essere pari a [10-100]\* e nel medesimo anno Link Soluzioni ha percepito ricavi, a titolo di commissioni, per [inferiore a 1 milione di euro], di cui [1.000-50.000] € per attività di *due diligence*<sup>13</sup>.

18. Rispetto alla **clausola sub A)**, con riferimento all'attività oggetto dell'incarico di mediazione creditizia svolto, con vincolo di esclusiva, da Link Soluzioni, l'articolo 2 del Modello Contrattuale prevede che tali attività consistono, in sintesi, in: a) studio preliminare di fattibilità; b) pre-istruttoria documentale; c) analisi finanziaria e patrimoniale; d) individuazione dell'Istituto di credito che presenti le proposte più confacenti alle esigenze del cliente; e) trasmissione all'Istituto di credito della richiesta di mutuo e relativa documentazione; f) assistenza durante l'iter procedurale della pratica di mutuo fino all'eventuale perfezionamento del finanziamento; g) affiancamento nella ricezione della risposta dell'Istituto di credito; h) assistenza fino all'eventuale stipula dell'atto notarile.

19. In considerazione delle attività sopra descritte, il Professionista ha stimato costi per l'esecuzione degli incarichi di mediazione creditizia relativi all'anno 2022 pari a [inferiore a 1 milione di euro] (di cui [1.000-50.000] € per il servizio di *due diligence*), imputabili ai costi di struttura, quali, tra gli altri, i costi per personale, costi per locazioni, costi per utenze, costi per adeguamento alle normative, costi legali e amministrativi<sup>14</sup>.

20. In relazione alla tipologia di prodotti finanziari che la Società propone ai propri clienti, è emerso che nell'ambito delle convenzioni dalla stessa sottoscritte con alcuni Istituti di credito non è contemplata la possibilità di offrire ai propri clienti dei prodotti finanziari esclusivi ovvero dei prodotti finanziari a condizioni vantaggiose. I criteri di individuazione degli Istituti di finanziamento proposti al cliente risiederebbero unicamente nel rispetto della *policy* creditizia in materia di

---

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>13</sup> V. Doc. 15 cit., pag. 3.

<sup>14</sup> V. Doc. 15cit., pag. 4.

“rapporto rata-reddito”, *Loan To Value* (LTV) e durata del mutuo in base all’età dei richiedenti<sup>15</sup>. Al riguardo, il Professionista ha dichiarato di non offrire ai clienti che conferiscono l’incarico in esclusiva alcuna specifica prestazione ulteriore<sup>16</sup>.

**21.** In relazione alla durata del conferimento in esclusiva dell’incarico di mediazione creditizia in favore di Link Soluzioni, essa è fissata nel contratto (articolo 4) in 270 giorni dalla data di sottoscrizione dello stesso, con previsione di rinnovo automatico e tacito del contratto medesimo, fatto salvo che una delle Parti non comunichi all’altra, con almeno 90 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, la propria volontà di recedere dal contratto. Nel “*Foglio informativo del mediatore creditizio Link Soluzioni S.r.l.*” è, invece, previsto che “*Il contratto di mediazione creditizia avrà una durata di 270 (duecentosettanta) giorni dalla sottoscrizione dello stesso. Decorso detto termine il vincolo contrattuale si intende automaticamente cessato senza necessità di disdetta da entrambe le parti*”.

**22.** Dall’analisi dei dati forniti da Link Soluzioni relativi ai contratti di mutuo conclusi nel 2022 è emerso che in circa il 52% dei casi il tempo medio trascorso tra la data di stipula del contratto di intermediazione e la data di stipula del contratto di mutuo è stato pari a 96 giorni<sup>17</sup>.

**23.** In relazione alla **clausola sub B)**, dalla documentazione in atti è emerso che i ricavi complessivamente percepiti dal Professionista nell’anno 2022 a titolo di penale sono stati pari a euro [15.000–60.000]<sup>18</sup> comprensivi anche delle penali applicate per inadempimenti del cliente diversi dalla violazione del patto di esclusiva.

***e) Le argomentazioni svolte da Link Soluzioni e gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento***

**24.** Nel merito della valutazione delle singole clausole interessate dalla comunicazione di avvio del presente procedimento, Link Soluzioni ha svolto considerazioni volte a giustificare la *ratio* del loro inserimento nel modulo, nonché a chiarire il contenuto delle stesse, negandone il carattere vessatorio.

**25.** In particolare, con riferimento alla **clausola sub A)**, il Professionista ha rappresentato che, a seguito della riforma operata dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, entrata in vigore nel 2012, e in ragione delle stringenti regole imposte dalla nuova disciplina di settore e dai controlli dell’Organismo di Vigilanza degli Agenti e Mediatori (OAM), la Società ha dato luogo ad un riassetto organizzativo in conseguenza del quale “*il reperimento e l’accesso al credito per l’utente finale diventa più lungo e laborioso, essendo necessario instaurare, per ogni singola pratica volta all’ottenimento del finanziamento per il consumatore, specifiche trattative con gli istituti di credito ove le pratiche vengono presentate, con la conseguenza che ogni singola pratica non può essere gestita secondo modalità standard, ma richiede un costante intervento di Link Soluzioni S.r.l. proprio al fine di sopperire alle numerose e varieguate richieste che provengono dagli istituti di credito per deliberare il finanziamento richiesto dal cliente*”.

---

<sup>15</sup> V. Doc. 15 cit., pag. 11.

<sup>16</sup> V. Doc. 15 cit., pag. 5.

<sup>17</sup> V. Doc. 15 cit., Allegato 1.

<sup>18</sup> V. Doc. 15 cit., pag. 7.

**26.** Il Professionista ha evidenziato altresì che *“l’intervento del mediatore creditizio non può che essere svolto nel rispetto di vincolo di esclusiva che, in sua assenza, rischierebbe di minare l’operato stesso del mediatore creditizio nonché, ancor peggio, l’interesse del cliente in quanto la presentazione di una pluralità di richieste di finanziamento dello stesso cliente da parte di più soggetti in contemporanea non è, non solo ben vista da parte del sistema bancario, ma soprattutto pregiudica l’ottenimento del mutuo del cliente”*. Pertanto, il Professionista ritiene che la previsione del patto di esclusiva collegato alla durata del mandato di mediazione creditizia costituisca un presupposto di tale contratto, dal momento che in mancanza si rischierebbe di danneggiare lo stesso consumatore.

**27.** Link Soluzioni ha evidenziato che, nell’arco degli ultimi anni, la Società è stata oggetto di verifiche ispettive da parte dell’OAM che hanno riguardato anche l’analisi del contratto di mediazione creditizia e che nulla è emerso rispetto alla parte riferita al vincolo di esclusiva, già contenuto nel precedente modello contrattuale, né rispetto alla durata e alla previsione della penale in caso di violazione di tale pattuizione.

**28.** La Società ha rappresentato, inoltre, che le disposizioni contrattuali oggetto del presente procedimento sarebbero sempre oggetto di specifica trattativa individuale con il cliente prima della loro sottoscrizione *“anche nel senso di una loro lettura congiunta insieme al cliente e di una loro spiegazione specifica sui vari termini ed effetti; sottoscritte solo dopo un periodo di ponderazione”* e sono espressamente approvate con apposizione sul contratto della sottoscrizione in ogni sua pagina, nonché approvate all’interno del contratto con doppia firma contrattuale<sup>19</sup>. Pertanto, il consumatore avrebbe la possibilità, alternativa, di chiedere modifiche, accettare tali clausole per come espresse nel contratto ovvero non aderire al contratto proposto da Link Soluzioni. A tale riguardo, il Professionista ha prodotto il *“verbale assunzione dichiarazioni e informazioni rese al difensore”* contenente le dichiarazioni rese in data 09/12/2022 ai legali del Professionista dal coniuge del rappresentante legale di Link Soluzioni S.r.l. e dipendente della Società, la quale ha dichiarato che tutto il personale di Link Soluzioni consegna al cliente, prima della sottoscrizione del contratto di mediazione creditizia, il documento di sintesi contenente le principali clausole contrattuali e la documentazione pre-contrattuale, leggendo insieme al cliente almeno le clausole principali, incluso l’articolo 4 sulla durata, le condizioni economiche, il patto di esclusiva e l’articolo 9 in tema di penali<sup>20</sup>.

**29.** Con specifico riferimento alla durata dell’incarico e, conseguentemente del patto di esclusiva, il Professionista ha rappresentato che per il compimento delle attività oggetto dell’incarico di mediazione creditizia, compresa l’erogazione del finanziamento richiesto, sono necessari circa 160 giorni lavorativi che corrispondono a 240 giorni di calendario in ipotesi di normalità e linearità della gestione della pratica. Il tempo medio di *“gestazione”* delle pratiche di Link Soluzioni sarebbe, quindi, suscettibile di subire degli allungamenti, con il manifestarsi di eventi non prevedibili come la mancata trasmissione da parte del cliente della documentazione richiesta o la necessità di compiere attività di regolarizzazione urbanistica in relazione all’immobile da acquistare ma, soprattutto, nel caso in cui l’immobile da acquistare non sia ancora nella disponibilità del cliente.

---

<sup>19</sup> V. Doc. 5 cit., pag. 22.

<sup>20</sup> V. Doc. 8 dell’Indice del Fascicolo (Trasmissione Verbale Assunzione Dichiarazioni e Informazioni – prot. n. 0099005 del 16/12/2022).



Precisamente, il Professionista ha rappresentato che la durata media degli incarichi di mediazione creditizia è stata di [100-500] giorni nel 2021 e di [100-500] nel 2022<sup>21</sup>.

**30.** Sul punto, la Società ha rilevato, nella memoria conclusiva, che la durata dell'incarico sopra illustrata non sarebbe eccessiva anche alla luce di quanto affermato dall'OAM nel contributo depositato nel presente procedimento, dove viene affermato che sarebbe da considerarsi ragionevole una durata dell'incarico di 6 mesi.

**31.** In relazione alla **clausola sub B**), il Professionista ha rappresentato che la clausola penale nella misura del 100% del compenso di mediazione creditizia costituisce elemento essenziale tale da dover essere temperato con la natura stessa del contratto, dal momento che la tipologia del servizio offerto necessita di vincoli che sono a beneficio stesso della trattativa e dell'attività svolta da Link Soluzioni a favore del cliente. Nel caso in cui il cliente dovesse intraprendere attività volte ad ottenere in altro modo il finanziamento, Link Soluzioni rischierebbe di veder minata la propria serietà e professionalità. Pertanto, la penale in esame non sarebbe manifestamente eccessiva in considerazione dell'importanza e complessità dell'attività svolta da Link Soluzioni.

**32.** La Società ha rilevato, inoltre, che sarebbe impossibile inserire nel contratto un'elencazione puntuale dei costi riferiti a ciascuna delle attività oggetto dell'incarico (*e-mail*, telefonate, ricerche in banche dati, esame documenti, etc.) e che pertanto l'unico modo per quantificare la penale è quello di parametrarla alla provvigione pattuita. Al riguardo, ha evidenziato che la misura del 100% della provvigione sarebbe giustificata dal momento che la maggior parte dell'attività è esperita nella prima fase propedeutica all'invio delle domande di finanziamento ai vari istituti di credito.

**33.** La Società ha sottolineato, inoltre, che la clausola di esclusiva in esame è stata oggetto di valutazione giudiziale da parte del Tribunale di Padova (R.G. n. 9845 del 2017), che con sentenza n. 1534 del 2019, pubblicata il 17 settembre 2019, ha ritenuto la clausola non vessatoria ai sensi degli artt. 33 e 34 del Codice del Consumo.

**34.** Con riferimento alle circostanze da valutare ai fini della commisurazione dell'eventuale sanzione amministrativa pecuniaria, il Professionista ha rilevato in particolare che, con riferimento alla "durata" della violazione, dovrebbe tenersi conto della lunga durata del presente procedimento dipendente da circostanze non imputabili a Link Soluzioni. In relazione alla "gravità" della violazione, la Società ha evidenziato che le clausole in esame sono state adottate a partire dal 1° gennaio 2022 e che nessun cliente ha subito danni in conseguenza delle citate clausole, dal momento che alla Società non è pervenuto alcun reclamo o contestazione sul punto. Inoltre, il Professionista ritiene che non possa non tenersi in considerazione che le clausole oggetto del presente procedimento sono state già vagliate sia dal Giudice Civile che dall'OAM, con la conseguenza che Link Soluzioni ha agito in buona fede e mossa da legittimo affidamento. Per tali considerazioni, la Società ritiene che l'eventuale sanzione debba essere irrogata nella misura minore possibile.

#### IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**35.** In via generale, giova osservare che il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie contenuto negli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo è fondato sul presupposto che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto

---

<sup>21</sup> V. Doc. 5 cit., pagg. 11-12.

riguarda, sia il potere nelle trattative che il livello di informazione, situazione questa che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte senza poter incidere sul contenuto delle stesse. Pertanto, il citato plesso normativo è finalizzato ad apprestare una tutela incisiva e pregnante a quella parte, il consumatore, generalmente dotata di minor forza contrattuale, attraverso l'affermazione di un equilibrio contrattuale in grado di ristabilire l'uguaglianza tra professionista e consumatore.

**36.** Le valutazioni che seguono hanno ad oggetto le clausole indicate al paragrafo II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui all'articolo 33 del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato a Link Soluzioni che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione e Link Soluzioni non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione.

**37.** Sul punto, si rileva che, come noto, l'articolo 34, comma 4, del Codice del Consumo sottrae al giudizio di vessatorietà le clausole o gli elementi di clausola che siano stati oggetto di trattativa individuale.

**38.** Con riferimento alle clausole oggetto di valutazione, Link Soluzioni ha rappresentato che esse sarebbero sempre oggetto di trattativa individuale, dal momento che i consumatori sarebbero messi in condizioni di conoscere e comprendere il contenuto di tutte le clausole contrattuali.

**39.** In proposito, si rileva che l'Autorità, ai sensi dell'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo, valuta la vessatorietà delle clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari, in una prospettiva *ex ante* che riposa sulla predisposizione delle clausole per un utilizzo generalizzato e che necessariamente prescinde dalle vicende che interessano il singolo contratto, nell'ambito del quale una o più clausole possano essere oggetto di una trattativa individuale. Peraltro, nel caso di specie, non può considerarsi provato dal Professionista che le clausole in questione siano sempre oggetto di una trattativa individuale con il consumatore che abbia i caratteri della effettività dal momento che, innanzitutto, tale trattativa non può consistere nella mera illustrazione al consumatore del contenuto della clausola bensì nella possibilità per il consumatore di contribuire alla formazione della stessa e, in ogni caso, non possono assumere rilievo le dichiarazioni rese a tal fine dalla dipendente coniugata con il rappresentante legale del Professionista.

**40.** Ciò posto, di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale oggetto del presente procedimento.

#### ***A. Clausola di conferimento dell'incarico di mediazione creditizia con patto di esclusiva***

**41.** Nella **clausola A)**, descritta al punto II del presente provvedimento, è previsto il conferimento dell'incarico a Link Soluzioni in esclusiva, come unica modalità di conferimento dell'incarico, con la conseguenza che il Professionista può contare sul fatto che il cliente non concluda il medesimo finanziamento tramite altri mediatori, mentre al consumatore viene preclusa la possibilità di poter autonomamente ricercare altre forme di finanziamento per tutta la durata dell'incarico.

**42.** Ai fini della valutazione di vessatorietà di tale clausola, si ritiene che, innanzitutto, non possa trascurarsi il fatto che nella tipologia media di consumatore che si avvale dei servizi di intermediazione finanziaria rientrano anche consumatori con un più basso livello di istruzione

finanziaria o con caratteristiche tali da determinare un più basso merito creditizio, i quali - in considerazione della particolare complessità del settore finanziario, caratterizzato da una rilevante asimmetria informativa – sono, per tali ragioni, disponibili a sostenere, nell’ambito di un’operazione di acquisto immobiliare e di finanziamento del medesimo acquisto, anche l’ulteriore onere economico connesso ai servizi di intermediazione finanziaria. Anche in considerazione di tale tipologia di consumatore medio, e dunque della significativa asimmetria informativa che caratterizza il settore in cui opera il Professionista, si ritiene che lo svantaggio che il consumatore riceve dal conferire l’incarico con esclusiva (impossibilità di reperire in altro modo il finanziamento di cui necessita) debba essere adeguatamente compensato dal mediatore creditizio che da tale opzione riceve, invece, il vantaggio di non correre il rischio di vedere vanificata la propria opera dall’attività concorrente svolta da altri intermediari o dallo stesso cliente.

**43.** Si ritiene importante sottolineare, inoltre, che il significativo squilibrio che viene a crearsi dall’assetto contrattuale sopra esaminato debba essere valutato anche alla luce della dinamica del processo di acquisto immobiliare, spesso caratterizzato da termini essenziali a carico della parte acquirente il cui mancato rispetto produce effetti giuridici irrimediabili (ad esempio, la perdita della caparra versata alla stipula del contratto preliminare). Pertanto, in caso di conferimento dell’incarico con patto di esclusiva, il consumatore che dovesse trovarsi nella necessità di ottenere il finanziamento per l’acquisto di un immobile entro una determinata scadenza, non potrebbe rivolgersi ad altri operatori per l’erogazione del finanziamento, laddove il mediatore creditizio a cui si è rivolto e/o l’Istituto di credito intermediato non fossero in grado di rispettare tale termine. Appare evidente, quindi, come tale svantaggio non possa non ricevere un adeguato bilanciamento (a titolo meramente esemplificativo, si pensi ad una maggiore accessibilità economica del servizio, alla possibilità di ricevere prodotti finanziari altrimenti non reperibili sul mercato o, ancora, alla indicazione da parte del mediatore di termini più brevi entro i quali il cliente può ricevere informative sulla concessione del finanziamento, ad una maggiore specificazione delle condizioni economiche del finanziamento richiesto), in mancanza del quale si determinerebbe un inevitabile squilibrio dei diritti e degli obblighi tra le parti contrattuali.

**44.** Ciò posto, la valutazione della vessatorietà di tale clausola viene svolta alla luce della combinazione della stessa con altri elementi contrattuali, quali la presenza di una penale in caso di violazione del patto di esclusiva, la durata del contratto, la determinatezza degli obblighi contrattuali posti in capo al mediatore creditizio.

**45.** Nel caso di specie, il significativo sbilanciamento in favore del Professionista della clausola di esclusiva risulta determinato dalla previsione di un termine di durata dell’incarico, e conseguentemente del vincolo di esclusiva, pari a 270 giorni dalla data di sottoscrizione dello stesso (articolo 4 del Modello Contrattuale) - per di più automaticamente rinnovabile per una pari durata salvo disdetta da comunicarsi con largo anticipo - che risulta eccessivamente lungo anche rispetto ai tempi medi di ottenimento del mutuo quali rappresentati dalla stessa Società. Tale sbilanciamento è ulteriormente aggravato dalla previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e dal rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei vantaggi per il consumatore e/o specifici obblighi in capo al Professionista tesi a garantire l’equilibrio tra le parti.

**46.** Alla luce di quanto sopra, si ritiene che la lettura combinata della clausola di esclusiva contenuta nel Modello Contrattuale utilizzato da Link Soluzioni con le restanti clausole presenti nel

predetto Modello Contrattuale determini uno squilibrio significativo a danno del consumatore. Infatti, il consumatore, da un lato, resta vincolato al Professionista per un significativo lasso di tempo, senza ricevere alcun beneficio dal conferimento dell'incarico con esclusiva (come confermato dalla stessa Società), senza disporre di strumenti che consentano allo stesso di valutare la correttezza e tempestività dell'operato del Professionista ed è tenuto al pagamento di una penale in caso di violazione del patto di esclusiva; dall'altro lato, il Professionista può avvantaggiarsi di una lunga durata del mandato, potendo contare sul fatto che il cliente non concluda nel frattempo il medesimo finanziamento tramite altri mediatori, senza nessuna specificazione dei propri obblighi contrattuali in relazione all'incarico ricevuto e senza alcun bilanciamento.

**47.** Al riguardo, Link Soluzioni ha rappresentato che la durata dell'incarico pari a 270 giorni sarebbe influenzata soprattutto dai casi in cui il cliente non ha ancora individuato l'immobile da acquistare, per i quali, quindi, occorre conteggiare anche il tempo necessario alla ricerca dello stesso. Sul punto, occorre rilevare che, tuttavia, la clausola, di applicazione generale, non prevede eccezioni quanto alla durata del vincolo per quanti abbiano già individuato l'immobile da acquistare, per i quali la durata del patto di esclusiva risulta irragionevolmente lunga rispetto ai tempi medi di erogazione del mutuo registrati dalla stessa Società: in circa il 52% dei contratti di mutuo intermediati nel 2022 il tempo medio trascorso tra la data di stipula del contratto di intermediazione e la data di stipula del contratto di mutuo è stato, infatti, pari a 96 giorni, significativamente inferiore alla durata contrattuale.

**48.** Al riguardo, appare privo di pregio anche il richiamo del Professionista a quanto rappresentato dall'OAM in ordine a una ragionevole durata degli incarichi di mediazione creditizia nei mutui ipotecari, indicata dal predetto Organismo in sei mesi. In proposito, occorre rilevare, infatti, che non solo la durata indicata dall'OAM è comunque di gran lunga inferiore alla durata di 270 giorni prevista da Link Soluzioni nel proprio Modello Contrattuale, ma che l'indicazione fornita dall'OAM è solo esemplificativa e fornita senza cognizione della effettiva durata media degli incarichi assunti da Link Soluzioni.

**49.** Anche la circostanza che concomitanti domande di mutuo possano pregiudicare il buon esito del finanziamento richiesto non consente di valutare la clausola di esclusiva come "ragionevole" e "necessaria", così come sostenuto dal Professionista. La "necessità" della clausola di esclusiva è, infatti, smentita dal fatto che l'eventuale concomitanza di domande di mutuo non costituisce condizione ostativa alla concessione del finanziamento, come dimostrato dal fatto che sono presenti sul mercato operatori che operano senza clausola di esclusiva. La "ragionevolezza" della clausola di esclusiva, e precisamente la circostanza che nei contratti di mediazione creditizia tale clausola possa rispondere anche ad un interesse del consumatore oltre che a quello del professionista, non elimina la necessità che, laddove da tale clausola derivi un significativo squilibrio in favore del mediatore creditizio (come sopra evidenziato), tale squilibrio debba essere adeguatamente compensato.

**50.** Alla luce delle predette considerazioni, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui all'articolo 33, comma 2, lettera *t*) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore "*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*" e Link Soluzioni non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto, sulla base di quanto sopra osservato,

risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

**B. Clausola di previsione di una penale per violazione del patto di esclusiva.**

**51.** Nella **clausola B)**, descritta al punto II del presente provvedimento, è previsto l'obbligo per il consumatore di corrispondere al Professionista, a titolo di penale per violazione del patto di esclusiva, un importo pari al 100% della provvigione pattuita.

**52.** Tale disposizione contrattuale determina uno squilibrio significativo in danno del consumatore nella misura in cui l'importo particolarmente oneroso di tale penale non risulta in alcun modo parametrato né al tempo trascorso dal conferimento dell'incarico, né all'attività effettivamente svolta dal Professionista, risultando quindi manifestamente eccessivo e sproporzionato (principio di gradualità).

**53.** La libertà del professionista nel determinare l'ammontare della penale, che - giova ricordare, ha la funzione di liquidare il danno da inadempimento in maniera preventiva e convenzionale, indipendentemente dal danno effettivo - incontra un limite normativo rappresentato dalla manifesta eccessività che, nell'ambito dei contratti conclusi dal consumatore, ne fa presumere la vessatorietà. Il criterio in base al quale valutare se l'importo della penale sia "manifestamente eccessivo" può rinvenirsi nel mancato rispetto del principio di gradualità sopra illustrato. Tale principio trova conferma anche nella più recente giurisprudenza<sup>22</sup> ed è volto a garantire, nei contratti a prestazioni corrispettive come il contratto di mediazione creditizia, il rispetto del sinallagma contrattuale, dovendo trovare la prestazione di una parte il proprio fondamento nella controprestazione, al fine di evitare il ricorrere di situazioni di indebito arricchimento ai danni del contraente debole.

**54.** La clausola, che prevedendo una penale pari al 100% della provvigione pattuita di fatto riconosce al Professionista il diritto al compenso in via automatica, se svincolata dal tempo trascorso dal conferimento dell'incarico e dall'attività effettivamente svolta dal Professionista, conduce al risultato di costituire, a favore del mediatore creditizio una rendita di posizione, andando ad incidere negativamente sull'equilibrio contrattuale nel rapporto tra professionista e consumatore espressamente previsto dall'articolo 33 del Codice del Consumo.

**55.** Rispetto alla clausola in esame non può assumere rilievo la sentenza richiamata dalla Parte con cui il Tribunale di Padova nel 2019 ne ha dichiarato la non vessatorietà, atteso che in materia si registra un orientamento giurisprudenziale di segno opposto e successivo della Corte di Cassazione<sup>23</sup>.

**56.** Parimenti inconferente è l'argomento secondo cui la Parte non ha ricevuto rilievi da parte dell'OAM non essendo tale Organismo deputato all'applicazione della disciplina in materia di clausole vessatorie. Sul punto, peraltro, anche l'OAM ha rilevato, con specifico riferimento alle previsioni di penali applicabili in caso di recesso e/o violazione del patto di esclusiva, che "*Gli importi previsti a carico del cliente in caso di recesso devono risultare commisurati all'attività effettivamente svolta dalla società di mediazione prima del recesso medesimo o comunque, quantomeno, non coincidere con l'intero importo che sarebbe previsto per un servizio di mediazione*

---

<sup>22</sup> Cfr. Cass. civ., Sez. II, sent., 18/09/2020, n. 19565, che conferma Cass. Civ., Sez. III, sent. 03/11/2010, n. 22357. Cfr. anche Corte d'Appello di Salerno, Sez. I Civ., sent. N. 8 del 05/01/2023.

<sup>23</sup> *Ibidem*.

*reso in forma completa, laddove tale attività sia stata svolta solo parzialmente (i.e. penale pari al 100% del compenso di mediazione). Diversamente, un importo della penale pari al 100% del compenso risulterebbe invece giustificato nelle ipotesi in cui l'attività di mediazione sia esitata effettivamente nella delibera finale del finanziamento o, comunque, già del tutto portata a compimento al momento del recesso*<sup>24</sup>.

**57.** Pertanto, la clausola che prevede a titolo di penale la corresponsione di un importo coincidente con quello pattuito per la conclusione dell'affare è da considerarsi manifestamente squilibrata, dovendo tale importo essere in ogni caso differenziato in ragione del tempo intercorso dalla data di conferimento dell'incarico, nonché dell'attività effettivamente svolta dal mediatore creditizio.

**58.** La disposizione contrattuale in esame determina uno squilibrio significativo in danno del consumatore anche nella misura in cui non prevede per il conferente l'esenzione dal pagamento della penale laddove il mancato rispetto dell'esclusiva sia da ricondurre a motivi obiettivamente giustificati, che possono sopravvenire soprattutto in considerazione della lunga durata dell'incarico, con l'effetto di limitare la libertà contrattuale del consumatore nei rapporti con i terzi e di limitare la sua facoltà di opporre eccezioni.

**59.** Alla luce di tutto quanto precede, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui all'articolo 33, comma 2, lettere *f*) e *t*) del Codice del Consumo in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di *“imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo”* e di sancire a carico del consumatore *“limitazioni della facoltà di opporre eccezioni”* e *“restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi”* anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati, e Link Soluzioni non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto, sulla base di quanto sopra osservato, risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, così come richiamato dall'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo, l'Autorità, con il provvedimento che accerta la violazione della disciplina delle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista. Ai fini della quantificazione della sanzione si osserva che l'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo si applica alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022 e che le violazioni in esame sono risultate in essere al 2 aprile 2023, data di entrata in vigore del d.lgs. 7 marzo 2023, n. 26, applicandosi pertanto al caso di specie i limiti edittali da questo previsti.

In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di illeciti dotati di

---

<sup>24</sup> V. Doc. 19 cit.

autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, ove appropriato, dei criteri indicati al comma 2-ter dell'articolo 37-bis e, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 37-bis, comma 2-quater, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

#### **Clausola A)**

Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, che la clausola in questione è applicata in un settore sensibile, come quello creditizio, caratterizzato da uno stato di asimmetria informativa nell'ambito di un contesto altamente tecnico e complesso, nonché della particolare vulnerabilità che può caratterizzare il consumatore che necessita di un finanziamento, e della dimensione economica della Società (al 31 dicembre 2022 i ricavi sono stati pari a 770.017 euro), facente capo a Link Holding S.r.l.

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola descritta *sub* par. II, lett. A), del presente provvedimento è stata adottata a partire dal mese di gennaio 2022<sup>25</sup>; ai fini dell'applicazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022. Dagli elementi disponibili in atti la clausola descritta *sub* par. II, lett. A), del presente provvedimento, risulta ad oggi vigente<sup>26</sup>.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Link Soluzioni S.r.l. nella misura di 9.240 € (novemiladuecentoquaranta euro).

In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante, in considerazione della situazione economica del Professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Link Soluzioni nella misura di 7.392 € (settemilatrecentonovantadue euro).

#### **Clausola B)**

Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, che la clausola in questione è applicata in un settore sensibile, come quello creditizio, caratterizzato da uno stato di asimmetria informativa nell'ambito di un contesto altamente tecnico e complesso, nonché della particolare vulnerabilità che può caratterizzare il consumatore che necessita di un finanziamento, della dimensione economica della Società (al 31 dicembre 2022 i ricavi sono stati pari a 770.017

---

<sup>25</sup> V. Doc. 15 cit., pag. 7.

<sup>26</sup> Quanto alla deduzione della Società secondo cui nella quantificazione della sanzione occorre tener conto della durata del presente procedimento sanzionatorio, dipesa da fattori estranei alla Società, si osserva che per evitare conseguenze negative sotto il profilo della quantificazione della sanzione, il professionista avrebbe potuto modificare nel corso del procedimento le clausole oggetto di contestazione, così traendo beneficio dal proprio comportamento proattivo al momento della determinazione della durata dell'infrazione (cfr. Tar Lazio, 16 luglio 2019, n. 9401).

euro), facente capo a Link Holding S.r.l., nonché del valore contenuto delle somme incassate a titolo di penale nel periodo di riferimento.

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola descritta *sub* par. II, lett. B), del presente provvedimento è stata adottata a partire dal mese di gennaio 2022<sup>27</sup>; ai fini dell'applicazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022. Dagli elementi disponibili in atti la clausola descritta *sub* par. II, lett. B), del presente provvedimento risulta ad oggi vigente<sup>28</sup>.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Link Soluzioni S.r.l. nella misura di 9.240 € (novemiladuecentoquaranta euro).

In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante, in considerazione della situazione economica del Professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Link Soluzioni S.r.l. nella misura di 7.392 € (settemilatrecentonovantadue euro).

RITENUTO che per le clausole di cui al paragrafo II, *sub* lettere A) e B) del presente provvedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, comma 2, lett. *f*) e *t*), del Codice del Consumo e che Link Soluzioni S.r.l. non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al paragrafo II, *sub* lettere A) e B) del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. *f*) e *t*) del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione, sul sito istituzionale dell'Autorità e su quello del Professionista;

#### DELIBERA

a) che la clausola di cui all'articolo 4 del Mandato di Mediazione Creditizia, adottato da Link Soluzioni S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione e ne vieta l'utilizzo;

b) che la clausola di cui all'articolo 9 del Mandato di Mediazione Creditizia, adottato da Link Soluzioni S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola

---

<sup>27</sup> V. Doc. 15 cit., pag. 7.

<sup>28</sup> V. nota n. 26.



vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *f* e *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta l'utilizzo;

c) di irrogare a Link Soluzioni S.r.l. per la violazione di cui alla lett. *a*) una sanzione amministrativa pecuniaria di 7.392 € (settemilatrecentonovantadue euro);

d) di irrogare a Link Soluzioni S.r.l. per la violazione di cui alla lett. *b*) una sanzione amministrativa pecuniaria di 7.392 € (settemilatrecentonovantadue euro);

e) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e b).

#### DISPONE

a) che la società Link Soluzioni S.r.l. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;  
2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per dieci giorni consecutivi sulla *home page* del sito <https://www.linksoluzioni.it/> con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito <https://www.linksoluzioni.it/>;

c) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza all'obbligo di pubblicazione l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o

da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell’Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet *www.agenziaentrate.gov.it*.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell’avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all’Autorità attraverso l’invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell’articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla diffida di cui ai punti *a)* e *b)* del dispositivo del presente provvedimento, l’Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l’Autorità può disporre la sospensione dell’attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell’articolo 37-*bis*, comma 4, e dell’articolo 135, comma 1, lettera *b)*, del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all’articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell’articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L’estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell’Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

**CV237 - LINK SOLUZIONI - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA**

Allegato al provvedimento dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 27 febbraio 2024 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37-*bis* del Codice del Consumo.

[*OMISSIS*]

Le clausole oggetto di istruttoria sono contenute nel modello contrattuale denominato “Mandato di Mediazione Creditizia” (di seguito anche “Modello Contrattuale”) utilizzato dal Professionista per lo svolgimento della propria attività di intermediazione creditizia, volta alla ricerca dell’istituto di credito erogatore ai fini della conclusione di contratti di mutuo da parte di consumatori. Tale Modello Contrattuale è formato dal “Documento di sintesi”, che riporta le più significative condizioni contrattuali ed economiche, dal “Mandato di Mediazione Creditizia”, contenente le condizioni contrattuali, dall’ “Allegato 1 Mandato di Mediazione Creditizia”, in cui vengono riportati i dati del richiedente e i documenti anagrafici, reddituali e patrimoniali richiesti da Link Soluzioni o consegnati dal cliente, e dall’ “Allegato 2 Mandato di Mediazione Creditizia”, in cui vengono riportati i dati del richiedente e i documenti relativi all’immobile richiesti da Link Soluzioni o consegnati dal cliente.

Costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nel predetto Modello Contrattuale e di seguito trascritte:

A) “4) *Durata del contratto, condizioni economiche e patto di esclusiva.*

*a) Il presente contratto avrà durata di 270 (duecentosettanta) giorni dalla data di sottoscrizione ed accettazione e per l’effetto scadrà il giorno [...]. Decorso il primo periodo contrattuale, il contratto si rinnoverà automaticamente e tacitamente per ciascun periodo contrattuale, fatto salvo che una delle Parti non comunichi all’altra, con almeno 90 giorni di anticipo rispetto alla scadenza, la propria volontà di recedere dal contratto.*

*c) Il Mandato si intende conferito al Mediatore Creditizio in esclusiva fino a cessazione dello stesso. Il cliente, pertanto, per tutta la durata del Mandato, non potrà per alcun motivo conferire incarico per l’espletamento delle attività oggetto dello stesso, ovvero, agire in proprio con altri operatori, anche non professionali, per l’ottenimento del Finanziamento”.*

B) “9) *Penale per l’inadempimento e/o ritardo per il recesso anticipato.*

*Qualora il cliente violi il patto di esclusiva di cui al superiore articolo 4, il Cliente dovrà corrispondere a Link Soluzioni S.r.l. una somma a titolo di penale pari al 100% dell’importo concordato a titolo di provvigione nell’art. 5.1 (...).”.*

Con riferimento alla clausola *sub* A), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lett. t) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” in considerazione della previsione di un termine di durata particolarmente lungo, anche a fronte della previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e del rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei

vantaggi tesi a garantire l'equilibrio tra le parti; in ogni caso, tale clausola sarebbe comunque idonea a configurare una violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

Con riferimento alla clausola *sub B*), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. f) e t) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di “*imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo*” e di sancire a carico del consumatore “*limitazioni della facoltà di opporre eccezioni*” e “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati. In ogni caso, tale clausola sarebbe comunque idonea a configurare una violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

[OMISSIS]

Ciò posto, di seguito si procede alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale oggetto del presente procedimento.

[OMISSIS]

*RITENUTO*, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al paragrafo II, *sub* lettere A) e B) del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. f) e t) del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[OMISSIS]

#### *DELIBERA*

a) che la clausola di cui all'articolo 4 del Mandato di Mediazione Creditizia, adottato da Link Soluzioni S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione e ne vieta l'utilizzo;

b) che la clausola di cui all'articolo 9 del Mandato di Mediazione Creditizia, adottato da Link Soluzioni S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere f) e t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta l'utilizzo;

[OMISSIS]

---

**CV238 – MONETY - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA**

*Provvedimento n. 31103*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 febbraio 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte III, Titolo I, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTE le proprie delibere del 7 marzo 2023, 2 maggio 2023, 28 giugno 2023, 29 agosto 2023, 31 ottobre 2023 e 19 dicembre 2023 con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

**I. LA PARTE**

1. Monety S.r.l. (di seguito anche Monety, il Professionista, o la Società) è attiva nel settore delle attività di intermediazione e di consulenza relative alla concessione di mutui e di prestiti personali. Il bilancio della Società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, presenta ricavi per [1.000.000–10.000.000]\* euro.

**II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE**

2. Le clausole oggetto di istruttoria sono contenute nel modello contrattuale denominato “CONTRATTO DI MEDIAZIONE CREDITIZIA” (di seguito anche “Modello Contrattuale”), pubblicato sul sito *internet* di Monety<sup>1</sup>, che il Professionista utilizza per lo svolgimento della propria attività di intermediazione creditizia volta alla ricerca dell'istituto di credito erogatore ai fini della conclusione di contratti di mutuo da parte di consumatori. Tale modello, utilizzato a partire da ottobre 2020<sup>2</sup>, è formato da una parte recante il “Documento di sintesi”, contenente le principali condizioni economiche e le principali clausole contrattuali, e da una parte recante il “Contratto di mediazione”.

---

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>1</sup> [www.monety.it](http://www.monety.it).

<sup>2</sup> V. Doc. 1 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di Acquisizione agli Atti del 9/9/2022 della documentazione estratta dal sito <https://www.monety.it/> in data 9 settembre 2022).

3. In particolare, costituiscono oggetto della presente valutazione le seguenti clausole contenute nel predetto Modello Contrattuale<sup>3</sup>:

**A) “Modalità di conferimento dell’incarico – recesso del Cliente: l’incarico viene conferito in esclusiva ed irrevocabile: il cliente non può ricercare autonomamente il finanziamento e non può recedere dal contratto medesimo prima della scadenza. In tali casi il Cliente è tenuto al pagamento di una penale nel caso di recesso prima della scadenza, ma successivamente ai 14 giorni del diritto di recesso di cui al “Recesso del Cliente Consumatore”.”;**

**B) “Penali e spese. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere una penale, ai sensi dell’art. 1382 c.c., pari ad Euro 1.000,00 (euro mille/00) nelle seguenti ipotesi: a) violazione del patto di esclusiva; [...]”.**

4. Con riferimento alla clausola *sub A*), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lett. *t*) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” in considerazione della previsione di un termine di durata particolarmente lungo, anche a fronte della previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e del rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei vantaggi tesi a garantire l’equilibrio tra le parti; in ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

5. Con riferimento alla clausola *sub B*), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lett. *f*) e *t*) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di “*imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell’adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d’importo manifestamente eccessivo*” e di sancire a carico del consumatore “*limitazioni della facoltà di opporre eccezioni*” e “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

### III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

#### *a) L’iter del procedimento*

6. Sulla base delle acquisizioni effettuate d’ufficio in data 9 settembre 2022<sup>4</sup>, in data 12 ottobre 2022 è stato avviato il procedimento *CV238* nei confronti di Monety<sup>5</sup>.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata, ai sensi dell’articolo 12, comma 1 del Regolamento, una richiesta di informazioni a Monety, chiedendo

<sup>3</sup> V. Doc. 1 cit..

<sup>4</sup> V. Doc. 1 cit..

<sup>5</sup> V. Doc. 2 dell’Indice del Fascicolo (Avvio Procedimento prot. 0076839 del 12/10/2022).

altresi elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *f*) e *t*) del Codice del Consumo.

**8.** In data 12 ottobre 2022, dopo aver informato l'Autorità, è stato pubblicato per 30 giorni sul sito istituzionale dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)), ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 1, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 6, del Regolamento, il comunicato ai fini della consultazione pubblica in materia di clausole vessatorie. La consultazione pubblica si è conclusa in data 11 novembre 2022 ed in pari data sono pervenute le osservazioni delle associazioni di consumatori Codacons e U.Di.Con.<sup>6</sup>.

**9.** In data 11 novembre 2022, il Professionista ha trasmesso una memoria difensiva ed ha risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento<sup>7</sup>.

**10.** In data 18 aprile 2023<sup>8</sup>, è stata trasmessa al Professionista una richiesta di informazioni, riscontrata dalla Società con comunicazione del 19 maggio 2023<sup>9</sup>.

**11.** In data 1° agosto 2023<sup>10</sup>, è stata trasmessa al Professionista una richiesta di integrazione delle informazioni precedentemente richieste, riscontrata dalla Società con comunicazione del 7 agosto 2023<sup>11</sup>.

**12.** In data 6 novembre 2023 si è svolta l'audizione dell'Organismo per la gestione degli elenchi degli Agenti e Mediatori Creditizi (di seguito, OAM) richiesta dal predetto Organismo al fine di fornire all'Autorità il proprio contributo per le valutazioni relative alle fattispecie oggetto del presente procedimento<sup>12</sup>.

**13.** In data 19 dicembre 2023 è stata comunicata a Monety la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'articolo 23, comma 1, del Regolamento<sup>13</sup>.

**14.** In data 18 gennaio 2024, Monety ha trasmesso copia del *set* contrattuale in uso a tale data<sup>14</sup>, mentre in data 25 gennaio 2024 ha fornito copia dell'ultimo bilancio di esercizio<sup>15</sup>.

#### ***b) Gli esiti della consultazione sul sito internet dell'Autorità***

**15.** Nel corso della consultazione, in data 11 novembre 2022, U.Di.Con. ha rilevato la vessatorietà delle clausole oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento, evidenziando la delicatezza del settore che tendono a disciplinare e sottolineando che le predette

---

<sup>6</sup> V. Doc. 5 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di Acquisizione agli Atti del 14/12/2022 della documentazione pervenuta nella casella di consultazione pubblica in data 11 novembre 2022).

<sup>7</sup> V. Doc. 3 dell'Indice del Fascicolo (Memoria prot. 0087747 del 11/11/2022).

<sup>8</sup> V. Doc. 7 dell'Indice del Fascicolo (Richiesta Informazioni prot. 0037470 del 18/4/2023).

<sup>9</sup> V. Doc. 9 dell'Indice del Fascicolo (Arrivo Informazioni Richieste prot. 0045917 del 19/5/2023).

<sup>10</sup> V. Doc. 13 dell'Indice del Fascicolo (Richiesta Informazioni Relativa ad Adempimenti Deliberati dall'Autorità prot. 0065186 del 1/8/2023).

<sup>11</sup> V. Doc. 14 dell'Indice del Fascicolo (Arrivo Informazioni Richieste prot. 0066631 del 7/8/2023).

<sup>12</sup> V. Doc. 18 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale del contributo OAM del 15 novembre 2023).

<sup>13</sup> V. Doc. 19 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione Termine Chiusura della Fase Istruttoria prot. 0104612 del 19/12/2023).

<sup>14</sup> V. Doc. 22 dell'Indice del Fascicolo (Arrivo Informazioni Richieste prot. 0014146 del 18/1/2024).

<sup>15</sup> V. Doc. 23 dell'Indice del Fascicolo (Arrivo Informazioni Richieste prot. 0015887 del 25/1/2024).

clausole sono idonee a determinare un grave squilibrio nel sinallagma contrattuale, garantendo al Professionista ogni più ampio margine di azione e limitando i diritti negoziali del consumatore.

16. In data 11 novembre 2022, anche Codacons ha rilevato la vessatorietà delle clausole in esame evidenziando che le clausole inserite nei contratti di Monety introducono un onere gravoso per l'utente, oltre che ingiustificato. In particolare, Codacons ha sottolineato che la clausola di esclusiva appare vessatoria nella misura in cui preclude al cliente l'opportunità di ricercare finanziamenti più favorevoli e più veloci; tale previsione contrattuale, unitamente alla penale prevista in caso di recesso anticipato, pone una gravosità ingiustificata per il contraente.

**c) Le evidenze acquisite**

17. Nell'anno 2022, Monety ha concluso [1.000-5.000] contratti di mediazione creditizia per concessione di mutui immobiliari a favore di consumatori, mentre nel primo trimestre del 2023 ne ha conclusi [100-1.000]<sup>16</sup>. I ricavi percepiti a titolo di commissioni corrisposte dai clienti consumatori, riconducibili a contratti di mediazione creditizia per concessione di mutui immobiliari ammontano a [1.000.000-10.000.000] euro per il 2022 e [100.000-1.000.000] euro per il primo trimestre del 2023, implicando una commissione media pari a [1.000-5.000] euro per l'intero periodo che comprende l'anno 2022 ed il primo trimestre 2023<sup>17</sup>.

18. Con riferimento alla clausola *sub A*), è emerso che in relazione alle attività oggetto dell'incarico di mediazione creditizia svolto, con vincolo di esclusiva, da Monety, la Società svolge, in sintesi, le seguenti attività per la gestione delle richieste di finanziamento<sup>18</sup>:

- a) contatto con il cliente e verifica esigenze;
- b) formalizzazione incarico di mediazione creditizia e raccolta documenti;
- c) analisi del profilo socioeconomico del cliente e identificazione del relativo "target market";
- d) preventivazione della richiesta di finanziamento in base all'istituto di credito a cui la richiesta di finanziamento verrà presentata;
- e) allestimento e presentazione richiesta finanziamento;
- f) verifica da parte del *Back Office*, di completezza della documentazione allegata alla pratica;
- g) presentazione della pratica all'Istituto di credito;
- h) monitoraggio dello stato di avanzamento della pratica fino all'approvazione del finanziamento da parte dell'Istituto di credito.

19. Sulla base di quanto dichiarato dal Professionista, è emerso, inoltre, che le eventuali prestazioni ulteriori offerte ai consumatori che conferiscono l'incarico a Monety in esclusiva possono consistere nell'offerta di prodotti e servizi assicurativi legati all'operazione di mutuo.

20. L'articolo 3 del Contratto di mediazione (rubricato "**Modalità di esecuzione dell'incarico ed esclusiva**") prevede al punto 3.2 che: "*L'incarico si intende conferito in esclusiva a favore del Mediatore ed il Cliente/i dichiara e garantisce che il Mediatore è, e resterà, l'unico soggetto autorizzato a svolgere l'attività di mediazione creditizia a favore del Cliente/i per tutta la durata del presente accordo.*"<sup>19</sup>). Inoltre, nello Documento di sintesi del Modello Contrattuale è riportato

---

<sup>16</sup> V. Doc. 9 cit..

<sup>17</sup> V. Doc. 9 cit..

<sup>18</sup> V. Doc. 3 cit..

<sup>19</sup> V. Doc. 1 cit..



che la durata del contratto con patto di esclusiva “è a tempo determinato e terminerà decorsi 6 mesi dalla data di ricezione da parte del Cliente dell'accettazione della proposta d'incarico del Cliente”<sup>20</sup> e all'articolo 6.1 del citato Modello Contrattuale è previsto che: “Il Contratto ha la durata di sei (6) mesi dalla sottoscrizione dello stesso da parte del Cliente”. A tale riguardo, il Professionista ha indicato che il tempo medio di lavorazione di una pratica risulta pari a [101-200] giorni nel 2020, [101-200] giorni nel 2021 e [11-100] giorni nel 2022<sup>21</sup>. Tuttavia, sulla base di un'analisi delle informazioni fornite da Monety in relazione ai singoli contratti di intermediazione stipulati nel 2022, si riscontra che il tempo medio trascorso tra la data della stipula del contratto di intermediazione e la data di erogazione del mutuo è di [11-100] giorni<sup>22</sup>.

**21.** Nel corso del procedimento, Monety ha proposto di adottare una nuova versione del modello contrattuale, alla quale proposta è seguita, prima, la pubblicazione, sul sito *internet* del Professionista, di una nuova versione del modello contrattuale a decorrere da aprile 2023<sup>23</sup> (di seguito anche “Modello Contrattuale aggiornato ad aprile 2023”) e, successivamente, di un'altra versione aggiornata a gennaio 2024 (di seguito anche “Modello Contrattuale aggiornato a gennaio 2024”).

**22.** Dall'esame del Modello Contrattuale aggiornato ad aprile 2023 è emerso che tale modello prevedeva ancora il conferimento dell'incarico con esclusiva<sup>24</sup>, combinato con una durata del contratto pari a 6 mesi e la presenza della clausola “Penali e spese”, la quale era rimasta immutata<sup>25</sup>. In particolare, sono rimaste nella sostanza immutate le clausole in questione nel “Documento di sintesi” e negli artt. 4.2 e 7 del “Contratto di mediazione” del Modello Contrattuale Aggiornato ad aprile 2023.

<sup>20</sup> V. Doc. 1 cit..

<sup>21</sup> V. Doc. 3 cit..

<sup>22</sup> V. Doc. 9 cit..

<sup>23</sup> V. Doc. 17 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di Acquisizione agli Atti del 21/11/2023 della documentazione estratta dal sito <https://www.monety.it/> in data 21 novembre 2023).

<sup>24</sup> Nel “Documento di sintesi” del Modello Contrattuale aggiornato ad aprile 2023, la clausola *sub A*) (“**Modalità di conferimento dell'incarico – recesso del Cliente**”) prevede che l’“incarico si intende conferito in esclusiva a favore del Mediatore ed il Cliente dichiara e garantisce che il Mediatore è, e resterà, l'unico soggetto autorizzato a svolgere l'attività di mediazione creditizia a favore del Cliente per tutta la durata del presente accordo. Le Parti hanno la facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento, dandone comunicazione all'altra Parte con raccomandata A.R o mail PEC. In tale circostanza il Contratto si considererà privo di efficacia dopo il quindicesimo giorno successivo dal ricevimento della raccomandata A.R o mail PEC”.

<sup>25</sup> Nel “Contratto di mediazione” del Modello Contrattuale aggiornato ad aprile 2023, il contenuto del sopra citato articolo 3.2 del Modulo Contrattuale è rimasto immutato, avendo solo assunto la nuova numerazione 4.2, mentre il contenuto dell'articolo 7 del Modulo Contrattuale (*Clausola Risolutiva Espressa*) è confluito nell'articolo 8 di tale modello ove si prevede che: “8.1. Il Contratto si intenderà risolto di diritto al verificarsi delle seguenti circostanze: 8.1.1. Inadempimento del Cliente di un qualunque obbligo di cui agli Articoli 2,4,5, 7 e 10; 8.1.2. Il Cliente venga assoggettato a procedure concorsuali e/o procedure equipollenti, ivi inclusa l'amministrazione controllata e/o altra procedura extra – giudiziale equipollente; 8.1.3. il Cliente comunichi o consegni Dati falsi, contraffatti o incompleti, venga violato da parte del Cliente l'obbligo di esclusiva di cui all'articolo 4 del Contratto. 8.2. In tali casi il Cliente dovrà corrispondere al Mediatore il rimborso di tutte le spese da questo sostenute (le “Spese”) per l'adempimento del presente incarico fino ad un massimo di € 500,00 (cinquecento), nonché l'importo di euro 1.000,00 (euro mille/00) a titolo di penale, oltre il maggior danno, in conformità all'articolo 1382 del Codice Civile”. Resta inoltre inalterata nel Modello Contrattuale Aggiornato ad aprile 2023 la durata dell'incarico di mediazione creditizia, fissata all'articolo 7.1 in sei mesi dalla sottoscrizione del contratto, prevedendo al successivo punto 7.3 la facoltà delle parti di recedere dal contratto in ogni momento, dandone comunicazione all'altra parte con raccomandata A/R o mail PEC.

**23.** Con riferimento al Modello Contrattuale aggiornato a gennaio 2024 ed al relativo Foglio Informativo (“Vers. 09 del 01.2024”):

- nel Documento di sintesi non è riportata alcuna clausola sulle modalità di conferimento dell’incarico (esclusiva/non esclusiva); la durata del contratto non è prestabilita, bensì lasciata “in bianco”;

- nel Contratto di mediazione, all’articolo 3.7 è stata introdotta l’opzione alternativa di conferimento dell’incarico con o senza esclusiva<sup>26</sup>; all’articolo 6.1 la durata del contratto non è prestabilita, bensì lasciata “in bianco”<sup>27</sup>; l’articolo 7 (“**Recesso**”) del citato Modello prevede che: “7.1 Come previsto nella sezione “Recesso del Cliente Consumatore” del Documento di Sintesi, qualora il Cliente rivesta la qualità di consumatore, ha diritto di recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza l’obbligo di indicarne il motivo, nel rispetto delle modalità previste dalla legge e indicate nel Documento di Sintesi. 7.2 Indipendentemente da quanto sopra, le Parti hanno comunque la facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento, dandone comunicazione all’altra Parte con raccomandata A.R o PEC. Il recesso, come sopra comunicato, avrà efficacia a far data dal ricevimento della relativa comunicazione”<sup>28</sup>; in calce al Contratto di Mediazione è stata inserita inoltre la seguente frase: “Ai sensi degli Articoli 1341 e 1342 del Codice civile, vengono specificatamente approvati e sottoscritti gli Articoli 3 - Modalità di esecuzione dell’incarico ed esclusiva; 4 - Obblighi del Cliente; 6 - Durata e rinnovo, 7 - Recesso, 8 - Clausola Risolutiva Espressa, 9 - Penale, 10 - Corrispettivo a carico del Cliente, 12 - Inadempimenti Contrattuali, 15 - Reclami, 16 - Giurisdizione e Foro competente e 17 - Sottoscrizione da parte del Cliente. **Ai sensi degli Articoli 1469 bis Codice Civile e 33 e seguenti del D. Lgs n. 206/05 “Codice del Consumo”, le Parti dichiarano che i sopracitati Articoli sono stati oggetto di attenta trattativa individuale**” [grassetto aggiunto];

- nel Foglio informativo (Sezione IV) è previsto che la durata del contratto di mediazione creditizia “in ogni caso non potrà essere superiore a 150 (centocinquanta) giorni decorrenti dal momento in cui il Cliente avrà ricevuto l’accettazione di Monety S.p.A. del contratto di mediazione creditizia sottoscritto dal Cliente”.

**24.** Per quanto riguarda la clausola *sub B*), il Professionista ha rappresentato che, “ove si consideri che la media delle provvigioni percepite da Monety per la conclusione dell’affare è di circa euro [1.000-5.000] per ogni richiesta andata a buon fine”, l’ammontare di 1.000 euro, richiesto in qualità di penale, risulta essere in media pari a [20-100%] della provvigione<sup>29</sup>. Tuttavia, in base ai dati

<sup>26</sup> In particolare, l’articolo 3.7 del Modello Contrattuale aggiornato a gennaio 2024 prevede che “[I]n *incarico conferito con il presente Contratto si intende (barrare la casella corrispondente all’opzione desiderata)*

*IN ESCLUSIVA in favore di Monety, il che comporta che il Cliente non potrà conferire incarichi relativi alla richiesta del Finanziamento ad altri soggetti, né procedervi autonomamente, garantendo quindi che Monety è - e resterà - l’unico soggetto autorizzato a svolgere l’attività di intermediazione creditizia a favore del Cliente, per tutta la durata del Contratto e con riferimento al Finanziamento.*

*NON IN ESCLUSIVA in favore di Monety, il che comporta che il Cliente potrà conferire incarichi relativi alla richiesta del Finanziamento anche ad altri soggetti e/o procedervi autonomamente.*”

<sup>27</sup> L’articolo 6 del Modello Contrattuale aggiornato a gennaio 2024 prevede che “Il Contratto ha durata di \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) giorni a decorrere dal ricevimento da parte del Cliente dell’Accettazione.”

<sup>28</sup> V. Doc. 22 cit..

<sup>29</sup> V. Doc. 3 cit..

forniti dal medesimo Professionista<sup>30</sup>, il [50-75%] dei contratti conclusi tra gennaio 2022 e marzo 2023 (ossia [500-7.500] contratti su [1.000-10.000] contratti di mediazione conclusi) hanno originato delle commissioni a carico dei consumatori uguali o inferiori all'importo della penale di 1.000 euro. Quindi, almeno per tali casi, la penale fissata contrattualmente risulta uguale, o anche maggiore, della provvigione richiesta al consumatore.

**25.** Per quanto concerne i ricavi complessivamente percepiti a titolo di penale, sulla base di quanto dichiarato dal Professionista essi ammontano a [1.000-10.000] euro per l'anno 2022 e [1.000-10.000] euro per il primo trimestre dell'anno 2023<sup>31</sup>.

**26.** Come già sopra rilevato, Monety ha proposto, nel corso del procedimento, di adottare una nuova versione del modello contrattuale, alla quale proposta è seguita, prima, la pubblicazione, sul sito *internet* del Professionista, del Modello Contrattuale aggiornato ad aprile 2023 e, successivamente, un'altra versione aggiornata a gennaio 2024.

**27.** Dall'esame del Modello Contrattuale aggiornato ad aprile 2023 è emerso che era rimasta immutata la clausola *sub B*) ("**Penali e spese**")<sup>32</sup>.

**28.** Con riferimento, invece, al Modello Contrattuale aggiornato a gennaio 2024 ed al relativo Foglio Informativo ("Vers. 09 del 01.2024"):

- nel Documento di sintesi è prevista l'applicazione di una penale in caso di violazione dell'esclusiva di cui all'articolo 3.7 del contratto, di violazione dell'obbligo di fornire i dati di cui all'articolo 4 del contratto, di recesso del consumatore prima della scadenza di cui all'articolo 6 del contratto (fatta salva l'ipotesi di recesso del consumatore nei 14 giorni dalla conclusione del contratto per i contratti negoziati a distanza e fuori dai locali commerciali);

- nel Contratto di mediazione l'articolo 9 ("Penale") prevede che:

*"9.1 Fatta salva l'ipotesi di recesso in qualità di consumatore, ciascuna Parte riconosce ed accetta sin da ora che, nel caso in cui receda dal Contratto prima della scadenza di cui all'articolo 6, sarà tenuta a corrispondere in favore dell'altra Parte una penale, ai sensi dell'articolo 1382 c.c., pari al \_\_\_\_\_% ([\_\_\_\_\_]) del Corrispettivo, come infra definito e determinato.*

*9.2. Il Cliente riconosce ed accetta sin da ora di essere tenuto a corrispondere in favore di Monety una penale, ai sensi dell'articolo 1382 c.c., pari al \_\_\_\_\_% ([\_\_\_\_\_]) del Corrispettivo, come infra definito e determinato.*

*9.3., nelle ipotesi in cui: a) violi l'esclusiva concessa in favore di Monety (ove prevista al precedente articolo 3.7); b) violi gli obblighi di cui all'articolo 4." (SIC!);*

- nel Foglio informativo (Sezione III) è previsto che la percentuale delle suddette penali sarà stabilita "*nella misura massima del 50% (cinquanta per cento) del Corrispettivo, come definito nel contratto di mediazione creditizia*".

#### **d) Le argomentazioni difensive del Professionista**

**29.** Nel merito della valutazione delle singole clausole interessate dalla comunicazione di avvio del presente procedimento, Monety ha svolto considerazioni volte a giustificare la *ratio* del loro

<sup>30</sup> V. Doc. 9 cit..

<sup>31</sup> V. Doc. 9 cit..

<sup>32</sup> V. *supra* nota n. 25.

inserimento nel modulo, nonché a chiarire il contenuto delle stesse, negandone il carattere vessatorio.

**30.** In particolare, con riferimento alla **clausola sub A)**, Monety, richiamando anche un parere della Camera di Commercio di Milano Monza e Brianza del 28 maggio 2010 in materia di clausole vessatorie nei contratti di prestiti personali e mediazione creditizia, rappresenta che “[p]ur potendosi ascrivere la concessione di un diritto di esclusiva al generico novero delle “restrizioni della libertà contrattuale”, non sembra tuttavia che le clausole in oggetto debbano presumersi in ogni caso vessatorie, in considerazione delle caratteristiche del contratto di mediazione e del modo con cui sorge in capo alla Società il diritto al corrispettivo delle proprie prestazioni, in forma di “provvigione” in caso di conclusione del contratto tra il Cliente e l’intermediario finanziario disposto a concedere il finanziamento”<sup>33</sup>. In particolare, il Professionista ritiene che il patto di esclusiva sia “consigliabile”, poiché “[n]el caso di molteplici richieste contemporanee, il sistema delle informazioni creditizie (SIC pubbliche e private) farebbe emergere un’anomalia nei confronti degli intermediari finanziari interessati, i quali potrebbero sospendere l’iter istruttorio della domanda di finanziamento per inoltrare la richiesta di chiarimenti ed integrazioni sino a giungere in taluni casi ad esigere specifica “rinuncia e liberatoria” da parte del richiedente per le altre richieste presenti nei SIC.”<sup>34</sup>.

**31.** Inoltre, Monety evidenzia che la clausola in questione non sarebbe vessatoria neppure alla luce degli obblighi gravanti sul mediatore creditizio, i quali sono fissati dalla legge e dalle norme regolamentari che disciplinano l’attività del mediatore. In particolare, il Professionista evidenzia che tutti i collaboratori di Monety sottopongono al cliente, unitamente al kit pre-contrattuale della Società, i moduli di richiesta predisposti dagli Istituti di credito e pertanto l’incarico viene conferito dal cliente per quella specifica richiesta.

**32.** In merito alla durata dell’incarico, il Professionista evidenzia che “la previsione di una durata “fissa” di 6 mesi per il contratto di mediazione creditizia è stata “quantificata” in coerenza con quanto previsto dal “Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti”, in quanto, in tale codice deontologico, “è stato indicato infatti per quanto riguarda i “tempi di conservazione dei dati nei sistemi di informazione creditizie” per le “richieste di finanziamento”: la durata di “6 mesi, qualora l’istruttoria lo richiede, o 1 mese in caso di rinuncia o rifiuto della stessa”.<sup>35</sup>. A tale riguardo, Monety aggiunge anche che “[l]a media dei tempi in caso di operazioni senza particolari caratteristiche dei richiedenti o dell’immobile, è compresa nei 3-4 mesi”, tuttavia in caso dovessero intervenire “esigenze “esterne” [...], i tempi facilmente posso dilatarsi avvicinandosi ai 6 mesi previsti dal contratto.”, o anche superare i 6 mesi nelle ipotesi di “operazioni di finanziamento legate ad immobili in “costruzione” o “ristrutturazione”<sup>36</sup>. Inoltre, Monety rileva che anche l’Osservatorio del mercato immobiliare, con riferimento al primo trimestre del 2022, ha rilevato che i tempi di vendita sono scesi per la prima volta sotto i sei mesi. Alla luce di ciò, il Professionista rappresenta che “sono la legge e le norme regolamentari ad indicare specificatamente quali siano i

---

<sup>33</sup> V. Doc. 3 cit..

<sup>34</sup> V. Doc. 3 cit..

<sup>35</sup> V. Doc. 3 cit..

<sup>36</sup> V. Doc. 3 cit..

*limiti e gli obblighi dell'attività del Mediatore Creditizio” e che “la clausola di esclusiva e la durata del contratto indicata in mesi sei, non sembrano rappresentare una limitazione alla libertà negoziale di terzi, bensì una legittima previsione di modalità e durata del procedimento che non pregiudica il consumatore cliente ed è una ragionevole tutela del mediatore creditizio che mette a disposizione del primo la propria attività potendo contare sul fatto che non venga pregiudicata la procedura e quindi anche il lavoro del mediatore stesso”<sup>37</sup>.*

**33.** In relazione alla **clausola sub B)**, Monety sostiene che la penale pattuita per la violazione dell'esclusiva rappresenta da parte del consumatore un “risarcimento” del danno cagionato al mediatore per non aver tenuto fermo un impegno assunto con la pattuizione della durata del contratto” e che, pertanto, “non rappresenta di per sé una clausola vessatoria”<sup>38</sup>. Con riferimento invece al *quantum* della penale prevista da tale clausola, pari ad un importo di 1.000 euro, la Società dichiara che “[t]ale somma non risulta eccessivamente onerosa ove si consideri che la media delle provvigioni percepite da Monety per la conclusione dell'affare è di circa euro [1.000-5.000] per ogni richiesta andata a buon fine”<sup>39</sup>.

#### IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**34.** In via generale, giova osservare che il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie contenuto negli articoli 33 e seguenti del Codice del Consumo è fondato sul presupposto che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al professionista per quanto riguarda sia il potere nelle trattative che il livello di informazione, situazione questa che lo induce ad aderire alle condizioni predisposte senza poter incidere sul contenuto delle stesse. Pertanto, il citato plesso normativo è finalizzato ad apprestare una tutela incisiva e pregnante a quella parte, il consumatore, generalmente dotata di minor forza contrattuale, attraverso l'affermazione di un equilibrio contrattuale in grado di ristabilire l'uguaglianza tra professionista e consumatore.

**35.** Le valutazioni che seguono hanno ad oggetto le clausole indicate al paragrafo II del presente provvedimento che presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui all'articolo 33 del Codice del Consumo. In sede di avvio del procedimento è stato indicato a Monety che, per le clausole riconducibili all'elenco di cui all'articolo 33, commi 1 e 2, lett. *f)* e *t)*, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione di vessatorietà con contestuale richiamo dell'onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione e Monety non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione.

**36.** Di seguito si procede, dunque, alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante.

##### ***A. Modalità di conferimento dell'incarico – recesso del Cliente***

**37.** Nella **clausola A)**, descritta al punto II del presente provvedimento, è previsto il conferimento dell'incarico a Monety in esclusiva, con la conseguenza che il Professionista può contare sul fatto che il cliente non concluda il medesimo finanziamento tramite altri mediatori, mentre al consumatore

---

<sup>37</sup> V. Doc. 3 cit..

<sup>38</sup> V. Doc. 3 cit..

<sup>39</sup> V. Doc. 3 cit..

viene preclusa la possibilità di poter autonomamente ricercare altre forme di finanziamento per tutta la durata dell'incarico.

**38.** Ai fini della valutazione di vessatorietà di tale clausola, si ritiene che, innanzitutto, non possa trascurarsi il fatto che nella tipologia media di consumatore che si avvale dei servizi di intermediazione finanziaria rientrano anche consumatori con un più basso livello di istruzione finanziaria o con caratteristiche tali da determinare un più basso merito creditizio, i quali - in considerazione della particolare complessità del settore finanziario, caratterizzato da una rilevante asimmetria informativa - sono, per tali ragioni, disponibili a sostenere, nell'ambito di un'operazione di acquisto immobiliare e di finanziamento del medesimo acquisto, anche l'ulteriore onere economico connesso ai servizi di intermediazione finanziaria. Anche in considerazione di tale tipologia di consumatore medio, e dunque della significativa asimmetria informativa che caratterizza il settore in cui opera il Professionista, si ritiene che lo svantaggio che il consumatore riceve dal conferire l'incarico con esclusiva (impossibilità di reperire in altro modo il finanziamento di cui necessita) debba essere adeguatamente compensato dal mediatore creditizio che da tale opzione riceve, invece, il vantaggio di non correre il rischio di vedere vanificata la propria opera dall'attività concorrente svolta da altri intermediari o dallo stesso cliente.

**39.** Si ritiene importante sottolineare, inoltre, che il significativo squilibrio che viene a crearsi dall'assetto contrattuale sopra esaminato debba essere valutato anche alla luce della dinamica del processo di acquisto immobiliare, spesso caratterizzato da termini essenziali a carico della parte acquirente il cui mancato rispetto produce effetti giuridici irrimediabili (ad esempio, la perdita della caparra versata alla stipula del contratto preliminare). Pertanto, in caso di conferimento dell'incarico con patto di esclusiva, il consumatore che dovesse trovarsi nella necessità di ottenere il finanziamento per l'acquisto di un immobile entro una determinata scadenza, non potrebbe rivolgersi ad altri operatori per l'erogazione del finanziamento, laddove il mediatore creditizio a cui si è rivolto e/o l'Istituto di credito intermediato non fossero in grado di rispettare tale termine. Appare evidente, quindi, come tale svantaggio non possa non ricevere un adeguato bilanciamento (a titolo meramente esemplificativo, si pensi ad una maggiore accessibilità economica del servizio, alla possibilità di ricevere prodotti finanziari altrimenti non reperibili sul mercato o, ancora, alla indicazione da parte del mediatore di termini più brevi entro i quali il cliente può ricevere informative sulla concessione del finanziamento, ad una maggiore specificazione delle condizioni economiche del finanziamento richiesto), in mancanza del quale si determinerebbe un inevitabile squilibrio dei diritti e degli obblighi tra le parti contrattuali.

**40.** Ciò posto, la valutazione della vessatorietà di tale clausola viene svolta alla luce della combinazione della stessa con altri elementi contrattuali, quali la presenza di una penale in caso di violazione del patto di esclusiva, la durata del contratto, la determinatezza di obblighi contrattuali in capo al professionista connessi al patto di esclusiva.

**41.** Nel caso di specie, il significativo sbilanciamento in favore del Professionista risulta determinato dalla previsione di un termine di durata dell'incarico, e dunque del vincolo di esclusiva, pari a 6 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, che risulta eccessivamente lungo rispetto ai tempi medi di ottenimento del mutuo quali rappresentati dalla stessa Società, anche a fronte della previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e del rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei vantaggi per il consumatore tesi a garantire l'equilibrio tra le parti.

**42.** Con specifico riferimento alla durata dell'incarico, appare privo di pregio il richiamo al *“Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti”* e, in particolare, ai *“tempi di conservazione dei dati nei sistemi di informazione creditizia”* quale parametro utilizzato dalla Società per valorizzare la durata contrattuale, rispondendo il predetto Codice a interessi e finalità differenti rispetto a quelli sottesi ai contratti di mediazione creditizia. Né è condivisibile il richiamo effettuato dal Professionista ai tempi di vendita di un immobile rilevati dall'Osservatorio del Mercato Immobiliare per il primo semestre del 2022 (che sarebbero scesi per la prima volta sotto i sei mesi), dal momento che tali *“tempi”* includono anche il periodo necessario alla ricerca dell'acquirente, oltre che quello per l'ottenimento dell'eventuale finanziamento per l'acquisto immobiliare. Tale dato, dunque, conferma – al contrario di quanto sostenuto dal Professionista – che la durata dell'esclusiva pari a 6 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto risulta eccessivamente lunga.

**43.** Con riferimento, invece, ad eventuali specifici benefici che il consumatore può ricevere dal conferimento a Monety dell'incarico con vincolo di esclusiva, anche sotto forma di specificazione degli obblighi gravanti sul Professionista, si evidenzia quanto segue. Lo stesso parere della Camera di Commercio di Milano Monza e Brianza del 28 maggio 2010 in materia di clausole vessatorie nei contratti di prestiti personali e mediazione creditizia, richiamato dal Professionista, prevede che ai fini della valutazione di vessatorietà delle clausole di esclusiva debba tenersi conto, oltre che della ragionevolezza della durata contrattuale, anche delle presenza di ulteriori elementi di bilanciamento quali la determinatezza della tipologia di finanziamento richiesto dal Cliente e la determinatezza delle principali condizioni economiche del finanziamento richiesto (ammontare, durata e tassi massimi). In altre parole, al vincolo che ricade sul consumatore che sottoscrive la clausola di esclusiva deve corrispondere un eguale vincolo del mediatore creditizio, sotto forma di impegno a ricercare un finanziamento per quel cliente avente le caratteristiche preventivamente e specificatamente fissate nel contratto di mediazione creditizia. Nel Modello Contrattuale utilizzato da Monety, invece, non è presente alcuna specificazione della tipologia di finanziamento da ricercare, né sono determinate le principali condizioni economiche di tale finanziamento (ammontare, durata e tassi massimi). Inoltre, nell'assetto contrattuale sopra descritto non risulta presente nessun'altro beneficio a vantaggio del consumatore, dal momento che non può considerarsi tale la possibile offerta da parte di Monety di prodotti e servizi assicurativi legati all'operazione di mutuo, trattandosi di un prodotto diverso ed ulteriore rispetto al finanziamento.

**44.** Lo squilibrio contrattuale in esame non si ritiene, peraltro, giustificabile con l'esigenza del mediatore creditizio di essere remunerato per l'attività che mette a disposizione del cliente, dal momento che il soddisfacimento di tale istanza può avvenire anche con modalità alternative al patto di esclusiva, ossia prevedendo il pagamento, da parte del cliente che ha ottenuto in altro modo il finanziamento, di un corrispettivo commisurato all'attività fino a quel momento svolta. Né tale squilibrio si ritiene giustificabile con l'istanza di evitare che concomitanti richieste di finanziamento possano pregiudicare il buon esito della richiesta di mutuo, dal momento che non si tratta di condizione ostativa alla concessione del finanziamento, come dimostrato dal fatto che sono presenti sul mercato operatori che operano anche senza esclusiva e che lo stesso Professionista, nel corso del procedimento, ha modificato il proprio modulo contrattuale prevedendo anche tale possibilità. La circostanza che nei contratti di mediazione creditizia la clausola di esclusiva possa rispondere anche

ad un interesse del consumatore, oltre che a quello del professionista, non elimina comunque la necessità che, laddove da tale clausola derivi un significativo squilibrio in favore del mediatore creditizio (come sopra evidenziato), tale squilibrio debba essere adeguatamente compensato.

**45.** Pertanto, si ritiene che la lettura combinata della clausola di esclusiva utilizzata da Monety con le restanti clausole presenti nel Modello Contrattuale determini uno squilibrio significativo a danno del consumatore. Infatti, il consumatore, da un lato, resta vincolato al Professionista per un significativo lasso di tempo (6 mesi), senza ricevere alcun beneficio dal conferimento dell'incarico con esclusiva (come emerso dalla documentazione in atti), senza disporre di strumenti che consentano allo stesso di valutare la correttezza e tempestività dell'operato del Professionista ed è tenuto al pagamento di una penale in caso di violazione del patto di esclusiva; dall'altro lato, il Professionista può avvantaggiarsi di una lunga durata del mandato, potendo contare sul fatto che il cliente non concluda nel frattempo il medesimo finanziamento tramite altri mediatori, senza nessuna specificazione dei propri obblighi contrattuali in relazione all'incarico ricevuto e senza alcun bilanciamento.

**46.** Alla luce delle predette considerazioni, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui all'articolo **33, comma 2, lettera t) del Codice del Consumo**, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore "*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*" e Monety non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell'articolo **33, comma 1, del Codice del Consumo** in quanto, sulla base di quanto sopra osservato, risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

**47.** I profili di vessatorietà appena illustrati non appaiono superati per effetto delle modifiche apportate in corso di istruttoria dal Professionista nel Modello Contrattuale aggiornato ad aprile 2023, essendo rimaste nella sostanza immutate le clausole in esame.

**48.** Con riferimento, invece, alla nuova versione della clausola di esclusiva contenuta nel Modello Contrattuale aggiornato a gennaio 2024 (articolo 3.7), pur potendo apprezzare l'intervenuta introduzione della opzione alternativa di un conferimento dell'incarico senza esclusiva, unitamente alla contestuale modifica della clausola di durata contrattuale (lasciata in bianco, con previsione nel Foglio Informativo di una durata massima di 150 giorni), tuttavia, il Professionista non ha previsto nel dettato contrattuale idonei vantaggi per il consumatore tesi a garantire l'equilibrio tra le parti. Peraltro, la vessatorietà di tale clausola è ulteriormente aggravata dalla previsione in calce al Modello Contrattuale in questione di una clausola con la quale il consumatore dichiara ai sensi dell'articolo 33 del Codice del Consumo che alcune disposizioni contrattuali, tra le quali è compreso il citato articolo 3.7, sono state oggetto di attenta trattativa individuale. Il richiamo all'articolo 33 del Codice del Consumo infatti si presta ad essere interpretato come un'inversione dell'onere della prova, volta a sollevare il Professionista dall'onere, espressamente previsto dall'articolo 34, comma 5, del Codice del Consumo, di provare che le clausole dal medesimo unilateralmente predisposte siano state oggetto di specifica trattativa con il consumatore così precludendo in radice l'esame della vessatorietà.



### **B. Penali e spese**

49. Nella **clausola B**), descritta al punto II del presente provvedimento, è previsto l'obbligo per il consumatore di corrispondere al Professionista un importo a titolo di penale, in misura fissa pari a mille euro, nel momento in cui il consumatore violi il patto di esclusiva.

50. Tale disposizione contrattuale determina uno squilibrio in danno del consumatore, in quanto non prevede per il conferente l'esenzione dal pagamento della penale laddove il mancato rispetto dell'esclusiva sia da ricondurre a motivi obiettivamente giustificati, che possono sopravvivere soprattutto in considerazione della lunga durata dell'incarico.

51. Inoltre, l'importo previsto può arrivare persino ad eccedere, per una percentuale non residuale dei consumatori, il valore stesso della provvigione, risultando per ciò stesso – in assenza di aggiustamenti che ne parametrino l'ammontare al tempo trascorso dal conferimento dell'incarico, all'attività effettivamente svolta dal Professionista, al valore del finanziamento richiesto e della provvigione pattuita - manifestamente eccessivo e sproporzionato (principio di gradualità).

52. La libertà del professionista nel determinare l'ammontare della penale, che - giova ricordare, ha la funzione di liquidare il danno da inadempimento in maniera preventiva e convenzionale, indipendentemente dal danno effettivo - incontra un limite normativo rappresentato dalla manifesta eccessività che, nell'ambito dei contratti conclusi dal consumatore, ne fa presumere la vessatorietà. Il criterio in base al quale valutare se l'importo della penale sia "manifestamente eccessivo" può rinvenirsi nel mancato rispetto del principio di gradualità sopra illustrato. Tale principio trova conferma anche nella più recente giurisprudenza<sup>40</sup> ed è volto a garantire, nei contratti a prestazioni corrispettive come il contratto di mediazione creditizia, il rispetto del sinallagma contrattuale, dovendo trovare la prestazione di una parte il proprio fondamento nella controprestazione, al fine di evitare il ricorrere di situazioni di indebito arricchimento ai danni del contraente debole.

53. Sul punto, anche l'Organismo degli Agenti e Mediatori (OAM) ha rilevato che, pur ritenendo ragionevole la previsione di un costo per le attività di assistenza e di consulenza preliminare, "*ove effettivamente prestate e risultanti dai fascicoli documentali del singolo cliente*", nel caso in cui siano indicati nel contratto di mediazione costi, anche dovuti dal cliente per i casi di recesso anticipato avvenuto prima del completamento della prestazione di "messa in relazione", "*gli stessi costi dovrebbero sempre essere correlati ad attività effettivamente svolte ed illustrate ex ante al consumatore nel contenuto di dettaglio di ciascuna prestazione pattuita*". Con specifico riferimento alle previsioni di penali applicabili in caso di recesso e/o violazione del patto di esclusiva, l'OAM ha rappresentato che "*Gli importi previsti a carico del cliente in caso di recesso devono risultare commisurati all'attività effettivamente svolta dalla società di mediazione prima del recesso medesimo o comunque, quantomeno, non coincidere con l'intero importo che sarebbe previsto per un servizio di mediazione reso in forma completa, laddove tale attività sia stata svolta solo parzialmente (i.e. penale pari al 100% del compenso di mediazione). Diversamente, un importo della penale pari al 100% del compenso risulterebbe invece giustificato nelle ipotesi in cui l'attività di mediazione sia esitata effettivamente nella delibera finale del finanziamento o, comunque, già del tutto portata a compimento al momento del recesso*"<sup>41</sup>.

<sup>40</sup> Cfr. Cass. civ., Sez. II, sent., 18/09/2020, n. 19565, che conferma Cass. Civ., Sez. III, sent. 03/11/2010, n. 22357. Cfr. anche Corte d'Appello di Salerno, Sez. 1 Civ., sent. N. 8 del 05/01/2023.

<sup>41</sup> V. Doc. 18 cit..

54. Alla luce di tutto quanto precede, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui all'articolo 33, comma 2, lettera f) e t) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di *“imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo”* e di sancire a carico del consumatore *“limitazioni della facoltà di opporre eccezioni”* e *“restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi”* anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati e Monety non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto, sulla base di quanto sopra osservato, risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

55. I profili di vessatorietà appena illustrati non appaiono superati per effetto delle modifiche apportate in corso di istruttoria dal Professionista nel Modello Contrattuale aggiornato ad aprile 2023, essendo rimasta nella sostanza immutata la clausola in esame.

56. Con riferimento, invece, alla nuova formulazione del Modello Contrattuale aggiornato a gennaio 2024, come sopra già rilevato, all'articolo 9 il Professionista ha lasciato in bianco l'importo della penale applicabile in caso di violazione del patto di esclusiva da parte del consumatore, prevedendo nel relativo Foglio informativo che tale importo non può superare il 50% della provvigione pattuita, così cessando la violazione dell'articolo 33, comma 2, lett. f) del Codice del Consumo. Tuttavia, Monety non ha previsto per il conferente l'esenzione dal pagamento della penale laddove il mancato rispetto dell'esclusiva sia da ricondurre a motivi obiettivamente giustificati, così limitando la relativa facoltà di opporre eccezioni. Peraltro, la vessatorietà di tale clausola è ulteriormente aggravata dalla previsione in calce al Modello Contrattuale in questione di una clausola con la quale il consumatore dichiara ai sensi dell'articolo 33 del Codice del Consumo che alcune disposizioni contrattuali, tra le quali è compreso il citato articolo 9, sono state oggetto di attenta trattativa individuale. Il richiamo all'articolo 33 del Codice del Consumo infatti si presta ad essere interpretato come un'inversione dell'onere della prova, volta a sollevare il Professionista dall'onere, espressamente previsto dall'articolo 34, comma 5, del Codice del Consumo, di provare che le clausole dal medesimo unilateralmente predisposte siano state oggetto di specifica trattativa con il consumatore così precludendo in radice l'esame della vessatorietà. Pertanto, la clausola in questione risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lett. t) del Codice del Consumo.

## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, così come richiamato dall'articolo 37-bis del Codice del Consumo, l'Autorità, con il provvedimento che accerta la violazione della disciplina delle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista. Ai fini della quantificazione della sanzione si osserva che l'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo si applica alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022 e che le violazioni in esame sono risultate in essere al 2 aprile 2023, data di entrata in

vigore del d.lgs. 7 marzo 2023, n. 26, applicandosi pertanto al caso di specie i limiti edittali da questo previsti.

In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di illeciti dotati di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, ove appropriato, dei criteri indicati al comma 2-ter dell'articolo 37-bis e, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 37-bis, comma 2-quater, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

#### ***Clausola A)***

Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, che la clausola in questione è applicata in un settore sensibile, come quello creditizio, caratterizzato da uno stato di asimmetria informativa nell'ambito di un contesto altamente tecnico e complesso, nonché della particolare vulnerabilità che può caratterizzare il consumatore che necessita di un finanziamento, della dimensione economica della Società (al 31 dicembre 2022 il fatturato è pari a [1.000.000–10.000.000] euro) e dell'appartenenza al Gruppo Gabetti.

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola descritta *sub* par. II, lett. A), del presente provvedimento è stata adottata a partire dal mese di ottobre 2020<sup>42</sup>; ai fini dell'applicazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022; si tiene altresì conto della circostanza che tale violazione non è cessata in virtù dell'adozione della clausola contenuta nell'articolo 3.7 del Modello Contrattuale aggiornato a gennaio 2024, sulla base della lettura e dell'interpretazione della stessa alla luce del contesto complessivo dell'intero testo delle condizioni contrattuali in cui è inserita, e pertanto la violazione è ancora in corso.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Monety S.r.l. nella misura di 117.000 € (centodiciassettemila euro).

#### ***Clausola B)***

Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, che la clausola in questione è applicata in un settore sensibile, come quello creditizio, caratterizzato da uno stato di asimmetria informativa nell'ambito di un contesto altamente tecnico e complesso, nonché della particolare vulnerabilità che può caratterizzare il consumatore che necessita di un finanziamento, della dimensione economica della Società (al 31 dicembre 2022 il fatturato è pari a [1.000.000–10.000.000] euro), dell'appartenenza al Gruppo Gabetti, nonché del ridotto valore delle penali applicate nel periodo di riferimento.

---

<sup>42</sup> V. Doc. I cit..

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola descritta *sub* par. II, lett. B), del presente provvedimento è stata adottata a partire dal mese di ottobre 2020<sup>43</sup>; ai fini dell'applicazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022; si tiene altresì conto della circostanza che tale violazione non è cessata in virtù dell'adozione della clausola contenuta nell'articolo 9 del Modello Contrattuale aggiornato a gennaio 2024, sulla base della lettura e dell'interpretazione della stessa alla luce del contesto complessivo dell'intero testo delle condizioni contrattuali in cui è inserita, e pertanto la violazione è ancora in corso<sup>44</sup>.

Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Monety S.r.l. nella misura di 117.000 € (centodiciassettemila euro).

RITENUTO che per le clausole di cui al paragrafo II, *sub* lettere A) e B) del presente provvedimento vige una presunzione legale di vessatorietà *ex* articolo 33, commi 1 e 2, lett. *f*) e *t*), del Codice del Consumo e che Monety non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al paragrafo II, *sub* lettere A) e B) del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. *f*) e *t*) del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che le nuove clausole, contenute nel Modulo Contrattuale utilizzato da Monety a partire dal mese di aprile 2023 e fino a gennaio 2024, riformulate secondo la versione prodotta in atti, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. *t*), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che le nuove clausole, contenute agli articoli 3.7 e 9 del Modulo Contrattuale utilizzato da Monety a partire dal mese di gennaio 2024, riformulate secondo la versione prodotta in atti, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. *t*), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

RITENUTO che ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione, sul sito istituzionale dell'Autorità e su quello del Professionista

## DELIBERA

a) che la clausola *sub* **A)** descritta al punto II del presente provvedimento e adottata da Monety S.r.l. nel Contratto di mediazione creditizia - nella versione vigente fino ad aprile 2023, in quella vigente fino a gennaio 2024 e in quella ad oggi vigente - integra una fattispecie di clausola vessatoria ai

---

<sup>43</sup> V. Doc.1 cit..

<sup>44</sup> V. Doc. 22 cit..

sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta l'utilizzo;

b) che la clausola *sub B*) descritta al punto II del presente provvedimento e adottata da Monety S.r.l. nel Contratto di mediazione creditizia - nella versione vigente fino ad aprile 2023 e in quella vigente fino a gennaio 2024 - integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *f*) e *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e nella versione ad oggi vigente integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *t*), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta l'utilizzo;

c) di irrogare a Monety S.r.l. per la violazione di cui alla lett. a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 117.000 € (centodiciassettemila euro);

d) di irrogare a Monety S.r.l. per la violazione di cui di cui alla lett. b) una sanzione amministrativa pecuniaria di 117.000 € (centodiciassettemila euro);

e) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e b).

#### DISPONE

a) che la società Monety S.r.l. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 21, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per dieci giorni consecutivi sulla *home page* del sito [www.monety.it](http://www.monety.it) con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito [www.monety.it](http://www.monety.it);

c) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza all'obbligo di pubblicazione l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla diffida di cui ai punti *a)* e *b)* del dispositivo del presente provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 4, e dell'articolo 135, comma 1, lettera *b)*, del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**CV238 – MONETY – CLAUSOLE DI ESCLUSIVA**

Allegato al provvedimento dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 27 febbraio 2024 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie ex articolo 37-bis del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di istruttoria sono contenute nel modello contrattuale denominato “CONTRATTO DI MEDIAZIONE CREDITIZIA” (di seguito anche “Modello Contrattuale”), pubblicato sul sito internet di Monety, che il Professionista utilizza per lo svolgimento della propria attività di intermediazione creditizia volta alla ricerca dell’istituto di credito erogatore ai fini della conclusione di contratti di mutuo da parte di consumatori. Tale modello, utilizzato a partire da ottobre 2020, è formato da una parte recante il “Documento di sintesi”, contenente le principali condizioni economiche e le principali clausole contrattuali, e da una parte recante il “Contratto di mediazione”.

In particolare, costituiscono oggetto della presente valutazione le seguenti clausole contenute nel predetto Modello Contrattuale:

- A) “Modalità di conferimento dell’incarico – recesso del Cliente: l’incarico viene conferito in esclusiva ed irrevocabile: il cliente non può ricercare autonomamente il finanziamento e non può recedere dal contratto medesimo prima della scadenza. In tali casi il Cliente è tenuto al pagamento di una penale nel caso di recesso prima della scadenza, ma successivamente ai 14 giorni del diritto di recesso di cui al “Recesso del Cliente Consumatore”.”;**
- B) “Penali e spese. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere una penale, ai sensi dell’art. 1382 c.c., pari ad Euro 1.000,00 (euro mille/00) nelle seguenti ipotesi: a) violazione del patto di esclusiva; [...]”;**

Con riferimento alla clausola sub A), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lett. t) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di sancire a carico del consumatore “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” in considerazione della previsione di un termine di durata particolarmente lungo, anche a fronte della previsione di una penale applicabile al consumatore in caso di violazione del patto di esclusiva e del rilievo che nel dettato contrattuale mancano idonei vantaggi tesi a garantire l’equilibrio tra le parti; in ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

Con riferimento alla clausola sub B), è stata contestata al Professionista la presunta vessatorietà della stessa ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lett. f) e t) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di “*imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell’adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d’importo manifestamente eccessivo*” e di sancire a carico del



consumatore “*limitazioni della facoltà di opporre eccezioni*” e “*restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi*” anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell’articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

[OMISSIS]

Di seguito si procede, dunque, alla valutazione dei singoli profili di vessatorietà per ciascuna disposizione contrattuale rilevante.

[OMISSIS]

*RITENUTO*, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte al paragrafo II, sub lettere A) e B) del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. f) e t) del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

*RITENUTO* che le nuove clausole, contenute nel Modulo Contrattuale utilizzato da Monety a partire dal mese di aprile 2023 e fino a gennaio 2024, riformulate secondo la versione prodotta in atti, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. t), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

*RITENUTO* che le nuove clausole, contenute agli articoli 3.7 e 9 del Modulo Contrattuale utilizzato da Monety a partire dal mese di gennaio 2024, riformulate secondo la versione prodotta in atti, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lett. t), del Codice del Consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto;

[OMISSIS]

#### *DELIBERA*

a) che la clausola sub A) descritta al punto II del presente provvedimento e adottata da Monety S.r.l. nel Contratto di mediazione creditizia - nella versione vigente fino ad aprile 2023, in quella vigente fino a gennaio 2024 e in quella ad oggi vigente - integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta l’utilizzo;

b) che la clausola sub B) descritta al punto II del presente provvedimento e adottata da Monety S.r.l. nel Contratto di mediazione creditizia - nella versione vigente fino ad aprile 2023 e in quella vigente fino a gennaio 2024 - integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell’articolo 33, commi 1 e 2, lettere f) e t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e

---

nella versione ad oggi vigente integra una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera t), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta l'utilizzo;

*[OMISSIS]*

---

## VARIE

### **CONTRIBUTO ALL'ONERE DERIVANTE DAL FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO PER L'ANNO 2024**

*Provvedimento n. 31092*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 marzo 2024;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il comma 7-ter, dell'art. 10 della legge n. 287/90, introdotto dal comma 1 dell'art. 5-bis del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, nel testo integrato dalla legge di conversione 24 marzo 2012, n. 27, il quale stabilisce che all'onere derivante dal funzionamento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato si provvede mediante un contributo di importo pari allo 0,08 per mille del fatturato risultante dall'ultimo bilancio approvato dalle società di capitale, con ricavi totali superiori a 50 milioni di euro, fermi restando i criteri stabiliti dal comma 2 dell'articolo 16 della legge n. 287/90 e che la soglia massima di contribuzione a carico di ciascuna impresa non può essere superiore a cento volte la misura minima;

VISTO in particolare il comma 7-quater dell'art. 10 della legge n. 287/90, introdotto dal comma 1 dell'art. 5-bis, decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, nel testo integrato dalla legge di conversione 24 marzo 2012, n. 27, il quale stabilisce che, a decorrere dall'anno 2014, il contributo è versato, entro il 31 luglio di ogni anno, direttamente all'Autorità con le modalità determinate dall'Autorità medesima con propria deliberazione. Eventuali variazioni della misura e delle modalità di contribuzione possono essere adottate dall'Autorità medesima con propria deliberazione, nel limite massimo dello 0,5 per mille del fatturato risultante dal bilancio approvato precedentemente all'adozione della delibera, ferma restando la soglia massima di contribuzione di cui al comma 7-ter;

VISTA la delibera n. 30499 del 7 marzo 2023 con la quale l'Autorità ha fissato la percentuale del contributo per il 2023 allo 0,058‰ del fatturato risultante dall'ultimo bilancio approvato dalle società di capitale con ricavi totali superiori a 50 milioni di euro, fermi restando i criteri stabiliti dal comma 2 dell'art. 16 della legge n. 287/90;

VISTO l'art. 1, comma 10, del DL 10 agosto 2023, n. 104, recante *Disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici* ai sensi del quale "Al fine di assicurare l'efficace esercizio delle competenze e dei poteri di cui ai commi da 1 a 6, la pianta organica dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato è aumentata in misura di otto unità di ruolo della carriera direttiva e di due unità di ruolo della carriera operativa. Ai relativi oneri, nel limite di euro 598.252 per l'anno 2024, di euro 1.263.374 per l'anno 2025, di euro 1.315.086 per l'anno 2026, di euro 1.379.730 per l'anno 2027, di euro 1.444.513 per l'anno 2028, di euro 1.509.296 per l'anno 2029, di euro 1.572.986 per l'anno 2030, di euro 1.638.000 per l'anno 2031, di euro 1.773.166 per l'anno 2032 e di euro 1.858.446 annui a decorrere dall'anno 2033, si provvede mediante corrispondente incremento del contributo di cui all'articolo 10, commi 7-ter e 7-quater,

della legge 10 ottobre 1990, n. 287, in misura strettamente sufficiente a garantire la copertura integrale dell'onere per le assunzioni”;

CONSIDERATO che detta norma dispone che alla copertura integrale degli oneri derivanti dall'incremento della pianta organica si debba provvedere mediante un corrispondente incremento del contributo;

CONSIDERATO, pertanto, in applicazione della norma citata, che l'aliquota per il calcolo del contributo agli oneri di funzionamento dell'Autorità, per l'anno 2024, deve essere fissata nello 0,059 per mille del fatturato risultante dall'ultimo bilancio approvato dalle società di capitale con ricavi totali superiori a 50 milioni di euro, fermi restando i criteri stabiliti dal comma 2 dell'art. 16 della legge n. 287/90;

RITENUTO di dover adottare la delibera prevista dall'art. 10, comma 7-*quater*, della legge n. 287/90, al fine di individuare la misura del contributo dovuto per l'anno 2024;

#### DELIBERA

1. di fissare per l'anno 2024, ai sensi dell'art. 10, comma 7-*quater* della legge n. 287/90, l'aliquota per il calcolo del contributo agli oneri di funzionamento dell'Autorità nella misura dello 0,059 per mille del fatturato risultante dall'ultimo bilancio approvato, alla data della presente delibera, dalle società di capitale con ricavi totali superiori a 50 milioni di euro, fermi restando i criteri stabiliti dal comma 2 dell'art. 16 della legge n. 287/90.
2. che la soglia massima di contribuzione a carico di ciascuna impresa non può essere superiore a cento volte la misura minima e, quindi, non superiore a 295.000,00 euro.

La presente delibera verrà pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, sul Bollettino e sul sito internet dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

---

***Autorità garante  
della concorrenza e del mercato***

Bollettino Settimanale  
Anno XXXIV- N. 11 - 2024

---

***Coordinamento redazionale***

Giulia Antenucci

***Redazione***

Angela D'Auria, Valerio Ruocco, Manuela Villani  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi  
statistici  
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <https://www.agcm.it>

---

***Realizzazione grafica***

Area Strategic Design

---