

## 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:

**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

<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.>]

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 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>.

<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).]

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

**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>.

**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  $[100-1.000]^*24$  e che nel medesimo periodo la Società ha percepito ricavi, a titolo di commissioni, per  $[inferiore a 1 milione di euro]25$ .

---

<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)]

<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 omissi, 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.]

**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 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>.

**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.

---

<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.]

<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. ]

**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.

**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

---

<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 (versato 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.". ]

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 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, perdipiù, 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 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>.

---

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

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

<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.".]*

**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 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.

---

<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.".]*

**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, 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.

---

<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.]

## 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 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).

---

<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).]

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

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;

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;

---

<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.]

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

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<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 € (settemilanovecentocinquantaquattro 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 € (settemilanovecentocinquantaquattro 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 € (settemilanovecentocinquantaquattro euro).

#### DISPONE

a) che la società Toscano Mutui 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.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.toscanomutui.it](http://www.toscanomutui.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 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

---

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

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'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".

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]*