

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 24MAX¹, 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 2020².

3. In particolare, costituiscono oggetto della presente valutazione le seguenti clausole contenute nel predetto Modello Contrattuale³:

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 articolo 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

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

¹ [[https://24max.it/.](https://24max.it/)]

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

³ [V. Doc. 1 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di Acquisizione agli Atti del 9 settembre 2022 Pagine del sito *internet* 24max).]

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 2022⁴, in data 12 ottobre 2022 è stato avviato il procedimento CV236 nei confronti di 24MAX⁵.

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.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.⁶.

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 procedimento⁷.

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 avvio⁸.

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 2023⁹.

12. In data 18 aprile 2023¹⁰, è stata trasmessa al Professionista una richiesta di informazioni, riscontrata dalla Società con comunicazione del 19 maggio 2023¹¹.

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 procedimento¹².

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 Regolamento¹³.

15. In data 18 gennaio 2024, 24MAX ha trasmesso la propria memoria conclusiva¹⁴.

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

⁴ [V. Doc. 1 cit..]

⁵ [V. Doc. 2 dell'Indice del Fascicolo (Avvio Procedimento prot. 0076832 del 12 ottobre 2022).]

⁶ [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).]

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

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

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

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

¹¹ [V. Doc. 14 cit..]

¹² [V. Doc. 26 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale del contributo OAM del 15 novembre 2023).]

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

¹⁴ [V. Doc. 32 (Memoria prot. n. 0013993 del 18/1/2024).]

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 adempimenti¹⁵:

- *"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;*
- *predisposizione 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 contratto¹⁶. 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 - 2022¹⁷. 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 giorni¹⁸.

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"*¹⁹, 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] euro²⁰. Avuto riguardo, invece, alle commissioni pagate dai clienti del Professionista, dai dati estratti dai sistemi contabili della Società²¹, 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 sezione²².

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*

¹⁵ [V. Doc. 1 cit..]

¹⁶ [V. Doc. 1 cit..]

¹⁷ [V. Doc. 6 cit..]

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

¹⁹ [V. Doc. 14 cit..]

²⁰ [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 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."]

²¹ [V. Doc. 15 cit..]

²² [V. Doc. 6 cit..]

finanziamento da parte di un istituto bancario"²³. 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"²⁴.

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."²⁵. 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"²⁶, in quanto la clausola n. 9 del 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"²⁷, 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"²⁸.

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.

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

²³ [V. Doc. 6 cit..]

²⁴ [V. Doc. 6 cit..]

²⁵ [V. Doc. 6 cit..]

²⁶ [V. Doc. 6 cit..]

²⁷ [V. Doc. 32 cit..]

²⁸ [V. Doc. 32 cit..]

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)²⁹. 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

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

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 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 giurisprudenza³⁰ 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 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”*³¹.

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,

³⁰ [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.]

³¹ [V. Doc. 26 cit..]

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.

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 2020³²; 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 2023³³.

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 dicembre 2020³⁴; 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

³² [V. Doc.14 cit..]

³³ [V. Doc. 25 cit..]

³⁴ [V. Doc.14 cit..]

della circostanza che la clausola è stata modificata successivamente all'avvio del presente procedimento, risultando la violazione cessata nel mese di aprile 2023³⁵.

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 novembre 2023³⁶, 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;

³⁵ [V. Doc. 25 cit..]

³⁶ [V. Doc. 25 cit..]

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.

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 articolo 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]