

CV237 - LINK SOLUZIONI - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA

Provvedimento n. 31102

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 febbraio 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

I. LA PARTE

1. Link Soluzioni S.r.l. (di seguito, anche Link Soluzioni o il Professionista o la Società), facente capo a Link Holding S.r.l.. La Società è attiva nel settore delle attività di intermediazione e di consulenza relative alla concessione di mutui e di prestiti personali. Il bilancio della Società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, presenta ricavi per 770.017 euro¹.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

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

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

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

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

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

B) "9) Penale per l'inadempimento e/o ritardo per il recesso anticipato.

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

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

¹ [V. Doc. 27 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale – Bilancio 2022 di Link Soluzioni)]

violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

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

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

6. Sulla base delle informazioni e della documentazione pervenuta in data 23 settembre 2022², a seguito di una richiesta di informazioni inviata il 21 settembre 2022 al Professionista³, in data 12 ottobre 2022 è stato avviato il procedimento CV237 nei confronti di Link Soluzioni⁴.

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

8. In data 12 ottobre 2022, dopo aver informato l'Autorità, è stato pubblicato per 30 giorni sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it) 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.⁵.

9. In data 11 novembre 2022⁶ è pervenuta la risposta di Link Soluzioni alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio, con contestuale richiesta di audizione.

10. In data 21 dicembre 2022 Link Soluzioni è stata sentita in audizione⁷.

11. In data 18 aprile 2023⁸ è stata trasmessa al Professionista una richiesta di informazioni, riscontrata dalla Società con comunicazione del 19 maggio 2023⁹.

12. In data 6 novembre 2023 si è svolta l'audizione dell'Organismo per la gestione degli elenchi degli Agenti e Mediatori Creditizi (di seguito, OAM) richiesta dal predetto Organismo al fine di fornire all'Autorità il proprio contributo per le valutazioni relative alle fattispecie oggetto del presente procedimento¹⁰.

13. In data 19 dicembre 2023 è stata comunicata a Link Soluzioni la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, come richiamato dall'articolo 23, comma 1, del Regolamento¹¹.

14. In data 18 gennaio 2024 Link Soluzioni ha trasmesso la propria memoria conclusiva¹².

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

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

16. In data 11 novembre 2022, anche Codacons ha rilevato la vessatorietà delle clausole in esame evidenziando che le clausole inserite nei contratti di Link Soluzioni introducono un onere gravoso per l'utente, oltre che ingiustificato. In

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

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

⁴ [V. Doc. 4 dell'Indice del Fascicolo (Avvio Procedimento prot. 0076833 del 12/10/2022).]

⁵ [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).]

⁶ [V. Doc. 5 dell'Indice del Fascicolo (Memoria prot. 0087962 del 11/11/2022).]

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

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

⁹ [V. Doc. 15 dell'Indice del Fascicolo (Memoria prot. 0045623 del 19/05/2023).]

¹⁰ [V. Doc. 19 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale del contributo OAM del 15 novembre 2023)]

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

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

particolare, Codacons ha sottolineato che la clausola di esclusiva appare vessatoria nella misura in cui preclude al cliente l'opportunità di ricercare finanziamenti più favorevoli e più veloci; tale previsione contrattuale, unitamente alla penale prevista in caso di recesso anticipato, pone una gravosità ingiustificata per il contraente.

c) Le evidenze acquisite

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

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

19. In considerazione delle attività sopra descritte, il Professionista ha stimato costi per l'esecuzione degli incarichi di mediazione creditizia relativi all'anno 2022 pari a [inferiore a 1 milione di euro] (di cui [1.000-50.000] € per il servizio di *due diligence*), imputabili ai costi di struttura, quali, tra gli altri, i costi per personale, costi per locazioni, costi per utenze, costi per adeguamento alle normative, costi legali e amministrativi¹⁴.

20. In relazione alla tipologia di prodotti finanziari che la Società propone ai propri clienti, è emerso che nell'ambito delle convenzioni dalla stessa sottoscritte con alcuni Istituti di credito non è contemplata la possibilità di offrire ai propri clienti dei prodotti finanziari esclusivi ovvero dei prodotti finanziari a condizioni vantaggiose. I criteri di individuazione degli Istituti di finanziamento proposti al cliente risiederebbero unicamente nel rispetto della *policy* creditizia in materia di "rapporto rata-reddito", *Loan To Value* (LTV) e durata del mutuo in base all'età dei richiedenti¹⁵. Al riguardo, il Professionista ha dichiarato di non offrire ai clienti che conferiscono l'incarico in esclusiva alcuna specifica prestazione ulteriore¹⁶.

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

22. Dall'analisi dei dati forniti da Link Soluzioni relativi ai contratti di mutuo conclusi nel 2022 è emerso che in circa il 52% dei casi il tempo medio trascorso tra la data di stipula del contratto di intermediazione e la data di stipula del contratto di mutuo è stato pari a 96 giorni¹⁷.

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

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

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

25. In particolare, con riferimento alla **clausola sub A**), il Professionista ha rappresentato che, a seguito della riforma operata dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, entrata in vigore nel 2012, e in ragione delle stringenti regole imposte dalla nuova disciplina di settore e dai controlli dell'Organismo di Vigilanza degli Agenti e Mediatori (OAM), la Società ha dato luogo ad un riassetto organizzativo in conseguenza del quale "il *reperimento* e l'*accesso al credito per l'utente finale* diventa più lungo e laborioso, essendo necessario instaurare, per ogni singola pratica volta

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

¹³ [V. Doc. 15 cit., pag. 3.]

¹⁴ [V. Doc. 15cit., pag. 4.]

¹⁵ [V. Doc. 15 cit., pag. 11.]

¹⁶ [V. Doc. 15 cit., pag. 5.]

¹⁷ [V. Doc. 15 cit., Allegato 1.]

¹⁸ [V. Doc. 15 cit., pag. 7.]

all'ottenimento del finanziamento per il consumatore, specifiche trattative con gli istituti di credito ove le pratiche vengono presentate, con la conseguenza che ogni singola pratica non può essere gestita secondo modalità standard, ma richiede un costante intervento di Link Soluzioni S.r.l. proprio al fine di sopperire alle numerose e variegate richieste che provengono dagli istituti di credito per deliberare il finanziamento richiesto dal cliente" .

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

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

28. La Società ha rappresentato, inoltre, che le disposizioni contrattuali oggetto del presente procedimento sarebbero sempre oggetto di specifica trattativa individuale con il cliente prima della loro sottoscrizione *"anche nel senso di una loro lettura congiunta insieme al cliente e di una loro spiegazione specifica sui vari termini ed effetti; sottoscritte solo dopo un periodo di ponderazione"* e sono espressamente approvate con apposizione sul contratto della sottoscrizione in ogni sua pagina, nonché approvate all'interno del contratto con doppia firma contrattuale¹⁹. Pertanto, il consumatore avrebbe la possibilità, alternativa, di chiedere modifiche, accettare tali clausole per come espresse nel contratto ovvero non aderire al contratto proposto da Link Soluzioni. A tale riguardo, il Professionista ha prodotto il *"verbale assunzione dichiarazioni e informazioni rese al difensore"* contenente le dichiarazioni rese in data 09/12/2022 ai legali del Professionista dal coniuge del rappresentante legale di Link Soluzioni S.r.l. e dipendente della Società, la quale ha dichiarato che tutto il personale di Link Soluzioni consegna al cliente, prima della sottoscrizione del contratto di mediazione creditizia, il documento di sintesi contenente le principali clausole contrattuali e la documentazione pre-contrattuale, leggendo insieme al cliente almeno le clausole principali, incluso l'articolo 4 sulla durata, le condizioni economiche, il patto di esclusiva e l'articolo 9 in tema di penali²⁰.

29. Con specifico riferimento alla durata dell'incarico e, conseguentemente del patto di esclusiva, il Professionista ha rappresentato che per il compimento delle attività oggetto dell'incarico di mediazione creditizia, compresa l'erogazione del finanziamento richiesto, sono necessari circa 160 giorni lavorativi che corrispondono a 240 giorni di calendario in ipotesi di normalità e linearità della gestione della pratica. Il tempo medio di "gestazione" delle pratiche di Link Soluzioni sarebbe, quindi, suscettibile di subire degli allungamenti, con il manifestarsi di eventi non prevedibili come la mancata trasmissione da parte del cliente della documentazione richiesta o la necessità di compiere attività di regolarizzazione urbanistica in relazione all'immobile da acquistare ma, soprattutto, nel caso in cui l'immobile da acquistare non sia ancora nella disponibilità del cliente. Precisamente, il Professionista ha rappresentato che la durata media degli incarichi di mediazione creditizia è stata di [100-500] giorni nel 2021 e di [100-500] nel 2022²¹.

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

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

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

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

¹⁹ [V. Doc. 5 cit., pag. 22.]

²⁰ [V. Doc. 8 dell'Indice del Fascicolo (Trasmissione Verbale Assunzione Dichiarazioni e Informazioni - prot. n. 0099005 del 16/12/2022).]

²¹ [V. Doc. 5 cit., pagg. 11-12.]

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

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

il vantaggio di non correre il rischio di vedere vanificata la propria opera dall'attività concorrente svolta da altri intermediari o dallo stesso cliente.

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

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

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

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

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

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

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

50. Alla luce delle predette considerazioni, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui all'articolo 33, comma 2, lettera t) del Codice del Consumo, in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di

sancire a carico del consumatore "restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi" e Link Soluzioni non ha fornito elementi idonei a superare tale presunzione. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto, sulla base di quanto sopra osservato, risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

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

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

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

53. La libertà del professionista nel determinare l'ammontare della penale, che - giova ricordare, ha la funzione di liquidare il danno da inadempimento in maniera preventiva e convenzionale, indipendentemente dal danno effettivo - incontra un limite normativo rappresentato dalla manifesta eccessività che, nell'ambito dei contratti conclusi dal consumatore, ne fa presumere la vessatorietà. Il criterio in base al quale valutare se l'importo della penale sia "manifestamente eccessivo" può rinvenirsi nel mancato rispetto del principio di gradualità sopra illustrato. Tale principio trova conferma anche nella più recente giurisprudenza²² ed è volto a garantire, nei contratti a prestazioni corrispettive come il contratto di mediazione creditizia, il rispetto del sinallagma contrattuale, dovendo trovare la prestazione di una parte il proprio fondamento nella controprestazione, al fine di evitare il ricorrere di situazioni di indebito arricchimento ai danni del contraente debole.

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

55. Rispetto alla clausola in esame non può assumere rilievo la sentenza richiamata dalla Parte con cui il Tribunale di Padova nel 2019 ne ha dichiarato la non vessatorietà, atteso che in materia si registra un orientamento giurisprudenziale di segno opposto e successivo della Corte di Cassazione²³.

56. Parimenti inconferente è l'argomento secondo cui la Parte non ha ricevuto rilievi da parte dell'OAM non essendo tale Organismo deputato all'applicazione della disciplina in materia di clausole vessatorie. Sul punto, peraltro, anche l'OAM ha rilevato, con specifico riferimento alle previsioni di penali applicabili in caso di recesso e/o violazione del patto di esclusiva, che *"Gli importi previsti a carico del cliente in caso di recesso devono risultare commisurati all'attività effettivamente svolta dalla società di mediazione prima del recesso medesimo o comunque, quantomeno, non coincidere con l'intero importo che sarebbe previsto per un servizio di mediazione 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"*²⁴.

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

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

59. Alla luce di tutto quanto precede, la previsione contrattuale in esame integra una fattispecie di cui all'articolo 33, comma 2, lettere f) e t) del Codice del Consumo in quanto tale clausola avrebbe per oggetto o per effetto di *"imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo"* e di sancire a carico del consumatore *"limitazioni della facoltà di opporre eccezioni"* e *"restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi"* anche in presenza di motivi obiettivamente giustificati, e Link Soluzioni non ha fornito elementi idonei a

²² [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.]

²³ [Ibidem.]

²⁴ [V. Doc. 19 cit.]

superare tale presunzione. In ogni caso, tale clausola appare comunque idonea a configurare una violazione dell'articolo 33, comma 1, del Codice del Consumo in quanto, sulla base di quanto sopra osservato, risulta suscettibile di determinare un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi nascenti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, così come richiamato dall'articolo 37-*bis* del Codice del Consumo, l'Autorità, con il provvedimento che accerta la violazione della disciplina delle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista.

Ai fini della quantificazione della sanzione si osserva che l'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo si applica alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022 e che le violazioni in esame sono risultate in essere al 2 aprile 2023, data di entrata in vigore del d.lgs. 7 marzo 2023, n. 26, applicandosi pertanto al caso di specie i limiti edittali da questo previsti.

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

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

Clausola A)

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

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola descritta *sub par.* II, lett. A), del presente provvedimento è stata adottata a partire dal mese di gennaio 2022²⁵; ai fini dell'applicazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022. Dagli elementi disponibili in atti la clausola descritta *sub par.* II, lett. A), del presente provvedimento, risulta ad oggi vigente²⁶.

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

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

Clausola B)

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

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la clausola descritta *sub par.* II, lett. B), del presente provvedimento è stata adottata a partire dal mese di gennaio 2022²⁷; ai fini dell'applicazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo alle

²⁵ [V. Doc. 15 cit., pag. 7.]

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

²⁷ [V. Doc. 15 cit., pag. 7.]

fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022. Dagli elementi disponibili in atti la clausola descritta *sub* par. II, lett. B), del presente provvedimento risulta ad oggi vigente²⁸.

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

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

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

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

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

DELIBERA

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

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

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

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

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

DISPONE

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

1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;

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

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

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

²⁸ [V. nota n. 26.]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

CV237 - LINK SOLUZIONI - CLAUSOLE DI ESCLUSIVA

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

[OMISSIS]

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

Mandato di Mediazione Creditizia”, in cui vengono riportati i dati del richiedente e i documenti relativi all’immobile richiesti da Link Soluzioni o consegnati dal cliente.

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

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

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

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

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

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

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

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

[OMISSIS]

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

[OMISSIS]

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

[OMISSIS]

DELIBERA

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

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

[OMISSIS]

