

4 aprile 2019 11:07

## Mutui del consumatore, una guida

di [Rita Sabelli](#)

Una parte del testo unico bancario è dedicata al credito immobiliare offerto ai consumatori, ovvero, tipicamente, ai mutui ipotecari accessi presso banche o altri intermediari finanziari per acquistare o ristrutturare un immobile residenziale.

La sezione è stata introdotta dal D.lgs.72/2016 di recepimento della Direttiva 2014/17/UE, a cui sono seguiti, per completezza, un decreto del CICR e un Provvedimento della Banca d'Italia che ha riscritto, aggiornandole con le novità, le disposizioni in materia di trasparenza.

Le particolari disposizioni per i consumatori riguardano informazioni precontrattuali uniche a livello europeo (PIES, prospetto informativo europeo standardizzato), un periodo di riflessione prima di firmare il contratto (di sette giorni), procedure che la banca deve prevedere e seguire per i clienti in difficoltà nei pagamenti, possibilità di apposizione di una particolare clausola in caso di inadempimento del consumatore consistente nel mancato pagamento di un importo corrispondente a 18 rate (patto marciano).

Indice scheda

[MUTUI DEL CONSUMATORE](#)

[PUBBLICITA' E INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI](#)

[CONTRATTO. DOCUMENTO DI SINTESI. COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA](#)

[VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO](#)

[INADEMPIMENTO DEL CONSUMATORE](#)

[RECLAMI ALLA BANCA E ALL'ABF](#)

[FONTI NORMATIVE](#)

[LINK UTILI](#)

### **MUTUI DEL CONSUMATORE**

Si sa che il mutuo è in termini generali un contratto "di credito immobiliare" con il quale viene ottenuta una somma in un'unica soluzione per l'acquisto o la ristrutturazione di un immobile. Il rimborso avviene con rate costanti o variabili che si distribuiscono per un certo tempo -di solito dai 5 ai 30 anni- con aggiunta di interessi. Il termine "ipotecario" indica la garanzia che la banca o l'intermediario si prende rispetto ad eventuali insolvenze del cliente, appunto l'iscrizione di un'ipoteca sull'immobile.

In genere l'importo finanziato non supera 80% del valore dell'immobile stabilito in base ad una perizia. Il tasso può essere fisso, variabile, misto (cambi da fisso a variabile fissati dal contratto) o doppio (contratto diviso in due parti, una fissa e una variabile). La scelta di un tasso variabile può essere rischiosa in termini di aumento di interessi, e quindi di rata, perché conta l'andamento di parametri di riferimento del mercato come l'euribor oppure il tasso fissato dalla banca centrale europea (BCE).

I mutui del consumatore inseriti nella normativa italiana nel 2016 sono appunto i contratti di finanziamento suddetti (dilazione di pagamento, prestito o facilitazione finanziaria) concessi a soggetti consumatori aventi ad oggetto beni immobili residenziali o finalizzati all'acquisto o alla conservazione del diritto di proprietà su un terreno o su un immobile edificato o progettato, e garantiti da ipoteca sul diritto di proprietà o su altro diritto reale.

Quindi, per intendersi, contratti di mutuo stipulati da consumatori relativi a beni residenziali (case di abitazione).

#### **Sono esclusi:**

- contratti di credito in cui il finanziatore concede una tantum o periodicamente una somma di denaro o eroga credito sotto altre forme in cambio di una somma derivante dalla vendita futura di un bene immobile residenziale o di un diritto reale su un bene immobile residenziale e non chiede il rimborso del credito fino al verificarsi di uno o più eventi specifici afferenti la vita del consumatore, salvo in caso di violazione, da parte del consumatore, dei propri obblighi

contrattuali che consenta al finanziatore di domandare la risoluzione del contratto di credito;

- contratti di credito mediate i quali un datore di lavoro, al di fuori della sua attività principale, concede ai dipendenti crediti senza interessi o a un TAEG inferiore a quello prevalente sul mercato

e non offerti al pubblico in genere;

- contratti di credito, individuati dalla legge, relativi a prestiti concessi a un pubblico ristretto, con finalità di interesse generale, che non prevedono il pagamento di interessi o prevedono tassi inferiori a quelli prevalenti sul mercato oppure ad altre condizioni più favorevoli per il consumatore rispetto a quelle prevalenti sul mercato e a tassi debitori non superiori a quelli prevalenti sul mercato;
- contratti di credito in cui il credito è concesso senza interessi o ulteriori oneri, a esclusione di quelli per il recupero dei costi direttamente connessi all'ipoteca;
- contratti di credito nella forma dell'apertura di credito, qualora il credito sia da rimborsare entro un mese;
- contratti di credito risultanti da un accordo raggiunto davanti a un giudice o altra autorità prevista dalla legge;
- contratti di credito relativi alla dilazione, senza spese, del pagamento di un debito esistente, se non comportano l'iscrizione di un'ipoteca;
- contratti di credito non garantiti finalizzati alla ristrutturazione di un bene immobile residenziale;
- contratti di credito in cui la durata non è determinata o in cui il credito deve essere rimborsato entro dodici mesi ed è destinato ad essere utilizzato come finanziamento temporaneo in vista di altre soluzioni per finanziarie l'acquisto della proprietà di un bene immobile.

## **PUBBLICITA' E INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI**

### **Pubblicità**

Oltre alla diligenza, correttezza e trasparenza dei finanziatori e degli eventuali intermediari la legge prevede annunci pubblicitari corretti, chiari e non ingannevoli, soprattutto riguardo ai costi del finanziamento.

In particolare gli annunci pubblicitari devono riportare, oltre al tasso di interesse applicato e l'informazione se si tratti di un tasso variabile o fisso, il TAEG, ovvero il tasso effettivo globale che rappresenta il costo TOTALE del "prodotto". Gli annunci che non riportano il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del credito specificano la propria natura di messaggio pubblicitario e indicano che è a disposizione della clientela la documentazione prevista per l'informativa precontrattuale.

Altre informazioni da riportare sono l'esistenza di eventuali servizi accessori necessari per ottenere il credito, la durata del contratto, l'importo totale del credito, il numero delle rate, etc.

### **Informazioni precontrattuali**

A disposizione del consumatore PRIMA della firma deve esserci un documento contenente le informazioni generali sul contratto offerto, su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Queste informazioni devono anche includere l'avvertimento che il credito potrebbe non essere concesso se non fosse possibile la valutazione del merito creditizio per rifiuto del consumatore di fornire le necessarie informazioni. Ulteriormente devono essere forniti al consumatore strumenti per consentire il confronto delle diverse offerte presenti sul mercato al fine di prendere una decisione informata, ovvero informazioni personalizzate tramite il modulo denominato «Prospetto informativo europeo standardizzato» (il PIES, vedi allegato 4E del Provvedimento Banca Italia 30/9/2016 tra le fonti normative).

Il modulo PIES è consegnato al consumatore tempestivamente, dopo che questi ha fornito le informazioni necessarie riguardanti le sue esigenze, la sua situazione finanziaria e le sue preferenze e comunque in tempo utile prima di essere vincolato da un contratto di credito od offerta.

Il PIES include una tabella di ammortamento esemplificativa nei casi in cui il tasso di interesse sia fisso per tutta la durata del contratto o quando il contratto prevede il rimborso differito degli interessi (non sulle rate).

### **Consulenza**

Prima della stipula il finanziatore deve dare completa assistenza al consumatore fornendogli tutte le informazioni necessarie, sia per valutare il tipo di finanziamento più adatto alle proprie esigenze e situazione finanziaria, sia per avere informazioni sulla documentazione fornita e sulle caratteristiche del prodotto ed anche per conoscere gli obblighi economici conseguenti alla stipula e le conseguenze di un eventuale mancato pagamento. L'accesso a questa consulenza deve essere facilitato mettendo a disposizione gratuitamente uffici, numeri di telefono, indirizzi mail, colloqui individuali, etc.

### **Periodo di riflessione**

Il consumatore ha diritto ad un periodo di riflessione di almeno sette giorni PRIMA della conclusione del contratto, decorrente da quando riceve l'offerta vincolante per il finanziatore -su supporto cartaceo o comunque durevole-, allo scopo di poter prendere una decisione informata e consapevole anche confrontando offerte diverse.

Durante questo periodo l'offerta deve rimanere valida e vincolante per il finanziatore e il consumatore può accettarla in qualsiasi momento. Vi è inclusa anche una bozza del contratto.

Se non è stato consegnato prima o se le caratteristiche dell'offerta sono cambiate dalla sua consegna insieme alla proposta deve essere fornito anche il modulo PIES (prospetto informativo europeo standardizzato).

Gli eventuali intermediari tra il finanziatore e il consumatore (agenti, intermediari vari) devono specificare, se previsto, il compenso a loro dovuto per i loro servizi.

#### **Divieto di offerta o commercializzazione abbinata**

E' vietata l'offerta o la commercializzazione di un contratto di mutuo in un pacchetto che comprende altri prodotti e/o servizi finanziari distinti, a meno che il contratto stesso non sia disponibile per il consumatore separatamente.

Rimane valido anche il divieto di condizionare l'erogazione del mutuo alla stipula di un contratto di assicurazione sulla vita a meno che non vengano presentati al cliente almeno due preventivi di due gruppi assicurativi differenti, non riconducibili alla banca che eroga il mutuo. Il cliente è comunque libero di scegliere sul mercato la polizza vita più conveniente, polizza che la banca è obbligata ad accettare senza variare le condizioni offerte per il mutuo.

#### **CONTRATTO, DOCUMENTO DI SINTESI, COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA**

Per i contratti di mutuo del consumatore valgono le regole generali previste dal TUB e dalla Banca d'Italia relativamente ai contratti, al documento di sintesi, alle comunicazioni alla clientela (vedi provvedimento Banca d'Italia nei riferimenti normativi). Per quanto riguarda le comunicazioni particolari, spiccano quelle relative al piano di ammortamento (prospetto contenente tutti i dettagli delle rate del mutuo) e quelle relative alla variazione del tasso di interesse. Riguardo ai piani (tabelle) di ammortamento la legge sancisce il diritto del consumatore di ottenerne gratuitamente dal finanziatore, in qualsiasi momento del rapporto, una versione aggiornata, stante l'obbligo di inclusione della stessa -aggiornata- nelle comunicazioni periodiche annuali. Per le variazioni del tasso di interesse che derivano da variazioni del valore del tasso di riferimento è uso prevederne contrattualmente la comunicazione scritta con supporto cartaceo o comunque durevole.

#### **VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO**

Prima della conclusione del contratto il finanziatore valuta il merito creditizio del consumatore, facendo riferimento alle informazioni fornite dal consumatore stesso e/o recepite da banche dati apposite.

La Banca d'Italia raccomanda che la valutazione sia effettuata sulla base delle informazioni sulla situazione economico-finanziaria del consumatore necessarie, sufficienti, proporzionate e opportunamente verificate. Se vengono utilizzate informazioni recepite da banche dati il consumatore ne deve essere informato preventivamente.

Le informazioni devono essere rivalutate nell'ipotesi in cui dopo la stipula venga chiesto un aumento del credito.

Se la domanda di credito è respinta, il finanziatore deve informare il consumatore senza indugio e gratuitamente.

#### **INADEMPIMENTO DEL CONSUMATORE**

Le normative sui mutui del consumatore sono particolari anche relativamente al mancato o ritardato pagamento delle rate.

In particolare devono essere previste e adottate procedure particolari per gestire i consumatori in difficoltà nei pagamenti.

Non solo i casi devono essere individuati ma trattati singolarmente con comunicazioni chiare e comprensibili. Particolare cura e assistenza deve essere data ai casi di difficoltà e debolezza legati ad eventi come la perdita del lavoro, la sopravvenuta invalidità o grave malattia, la morte di un prossimo congiunto, la separazione o divorzio, le calamità naturali che abbiano interessato la persona, il luogo di residenza, il patrimonio o la capacità di reddito.

Le iniziative che il finanziatore può assumere, valutate a seconda delle circostanze personali e della capacità di rimborso, vanno dal rifinanziamento totale o parziale del credito, alla modifica del contratto che può riguardare l'estensione di durata le modalità di rimborso il differimento o sospensione delle rate e la rinegoziazione del tasso.

In ogni caso, a fronte del mancato pagamento (totale o parziale) di una rata per oltre 30 giorni il finanziatore deve informare il consumatore, con congruo anticipo rispetto all'avvio di procedure di recupero del credito e con una comunicazione scritta, sulle

- conseguenze degli omessi pagamenti (applicazione di interessi di mora e possibilità di perdere il diritto di proprietà sull'immobile);
- misure di sostegno disponibili (ad esempio misure pubbliche o messe a punto per autoregolamentazione).

Nel contratto poi potrebbe essere inserita, con accordo tra le parti, una clausola (espressa) di particolare rilevanza rispetto al caso di inadempimento del consumatore in caso di mancato pagamento di un ammontare equivalente a 18 rate mensili. La conseguenza prevista è la perdita dell'immobile che passa al finanziatore che può venderlo e trattenere il ricavato a totale estinzione del debito. Tale ricavato estingue il debito residuo pur se la somma fosse insufficiente, e per contro l'eventuale eccedenza, rispetto al debito residuo, deve andare al consumatore.

Chiaro che una clausola del genere debba essere valutata attentamente anche con l'assistenza del finanziatore prevista per legge. E' una clausola che non può comunque essere inserita in caso di surrogazione. Il finanziatore NON può in alcun caso condizionare la conclusione del contratto alla sua sottoscrizione.

Il valore dell'immobile oggetto di garanzia è stimato da un perito indipendente scelto dalle parti di comune accordo o nominato dal Presidente del Tribunale.

#### **Note:**

- il finanziatore non può imporre al consumatore oneri, derivanti dall'inadempimento, superiori a quelli necessari a compensare i costi sostenuti a causa dell'inadempimento stesso.
- non costituisce inadempimento con le conseguenze sopra viste (clausola espressa) la morosità che può comunque comportare la risoluzione contrattuale (ritardato pagamento di almeno sette rate, anche non consecutive). Si intende come ritardato il pagamento effettuato tra il 30esimo e il 180esimo giorno dalla scadenza della rata.
- nei casi di espropriazione immobiliare diversi da quelli introdotti dalla nuova legge (inadempimento per mancato pagamento 18 rate), se dopo l'escussione della garanzia rimane un debito a carico del consumatore, il relativo obbligo di pagamento decorre dopo sei mesi dalla conclusione della procedura esecutiva.

#### **RECLAMI ALLA BANCA E ALL'ABF**

Per ogni tipo di contestazione il consumatore può rivolgersi alla Banca o altro intermediario con cui ha sottoscritto il contratto inviando un reclamo. In caso di mancata o insoddisfacente risposta ci si può rivolgere all'ABF, Arbitro Bancario Finanziario compilando uno specifico modulo.

Informazioni nella scheda [ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO](#)

In taluni casi -comportamento scorretto od irregolare della Banca- [può anche essere presentato un esposto alla Banca d'Italia](#).

#### **FONTI NORMATIVE**

- Testo Unico Bancario, D.lgs.385/93, Titolo VI Capo 1bis, artt.dal 120 quinquies al 120 undevicies introdotti da
- D.lgs.72/2016 "Attuazione della direttiva 2014/17/UE, in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali"

Attuazione:

- CICR Decreto 29/9/2016 "Attuazione del Capo I-bis del Titolo VI del Testo unico bancario"
- [Banca d'Italia Provvedimento del 30/9/2016](#) "Aggiornamento disposizioni in materia di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" - SEZIONE VI-bis

#### **LINK UTILI**

[GUIDA BANCA D'ITALIA](#)

[GUIDA "Comprare una casa, il mutuo ipotecario in parole semplici"](#) aggiornata a Maggio 2018

SCHEDE COLLEGATE

- [MUTUI: GUIDA ALLE AGEVOLAZIONI E DETRAZIONI](#)

- [MUTUI PER LA CASA DI ABITAZIONE: CHI PUO' OTTENERE LA SOSPENSIONE DELLE RATE E COME](#)
- [MUTUI A TASSO VARIABILE: RIDURRE LA RATA E/O RIDURRE I COSTI....](#)
- [USURA, I TASSI SOGLIA](#)