



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI MILANO

Vademecum per il consumatore quando si rivolge ad un'agenzia immobiliare

*"Tavolo di coordinamento tra i rappresentanti dei consumatori
nei vari osservatori camerali"*

- *Su iniziativa di:*

MILANO



FIMAA Milano - Collegio Agenti d'Affari in Mediazione della Provincia di Milano

- *Sottoscritto da:*



- *Hanno aderito:*



FIAIP - Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali



ANAMA - Associazione Nazionale Agenti e Mediatori di Affari

QUALCHE REGOLA FONDAMENTALE DA ADOTTARE QUANDO CI SI RIVOLGE AD UN'AGENZIA IMMOBILIARE

1. Assicurarsi che la persona con cui si tratta sia un agente immobiliare regolarmente iscritto al Ruolo Mediatori presso la Camera di Commercio, così come previsto dalla Legge 3/2/1989 n. 39 (e successive modifiche e integrazioni), che regola l'accesso alla professione. Meglio ancora se il soggetto è anche iscritto ad un'associazione di categoria in quanto tale fatto comporta, in genere, l'assoggettamento a codici disciplinari e garanzie di professionalità.

2. Pretendere l'uso di moduli (formulari) depositati in Camera di Commercio (sempre ex L.39/89), sia per la definizione di un incarico, sia per la sottoscrizione di una proposta. Tali moduli e/o formulari devono ispirarsi alle linee guida elaborate dalla Commissione Camerale per la tenuta del Ruolo Mediatori, e comunque:

- Essere chiari e facilmente comprensibili
- Contenere gli estremi dell'iscrizione nel ruolo del mediatore o della società di mediazione e del suo legale rappresentante
- Indicare l'oggetto del contratto: proposta d'acquisto, incarico di mediazione ecc.
- Indicare le eventuali iscrizioni ipotecarie o altri vincoli sull'immobile
- Specificare la conformità dell'immobile alle norme edilizie ed urbanistiche vigenti
- Indicare il nome del proprietario ed il titolo di proprietà
- Indicare il termine entro cui deve essere redatto l'atto definitivo
- Essere compilati in tutte le loro parti, barrando quelle non utilizzate
- Essere controfirmati dal mediatore con il quale è stata condotta la trattativa

3. Definire sempre tutti i dettagli degli accordi fra le parti in forma scritta. In particolare, nel caso di accettazione di proposte, chiederne all'agente immobiliare una conferma scritta.

4. Concordare per iscritto l'entità della provvigione e le relative modalità di pagamento; dal formulario deve inoltre risultare chiaramente quali sono i servizi compresi nella provvigione e quali quelli esclusi, i quali dovranno essere pagati a parte.

La provvigione è un diritto del mediatore, che è tale solo se iscritto al Ruolo (Art.6 Legge 39/89). Diffidare pertanto delle offerte di prestazioni professionali a costo zero perché spesso nascondono prestazioni abusive o, comunque, prive di garanzie per i clienti.

5. Il mediatore ha diritto alla provvigione da ambo le parti, da chi vende/affitta o da chi compra/prende in locazione un immobile. Questa è una garanzia di neutralità ed imparzialità del professionista.

6. Prestare attenzione alla ragionevolezza della durata dell'incarico (tre mesi può essere un periodo generalmente ragionevole) e al periodo di validità della proposta, che preferibilmente non dovrebbe superare i quindici giorni complessivi di calendario (termine entro cui deve pervenire l'accettazione del venditore o del locatore), ad eccezione di casi particolari che devono essere specificati e chiariti in proposta.

Pretendere, in caso di acquisto mediante richiesta di mutuo, la specifica indicazione che l'efficacia della proposta è subordinata alla erogazione del finanziamento. Ricordarsi che, in tal caso, la proposta non produce alcun effetto fino al verificarsi della condizione sospensiva.

7. Dare l'incarico in esclusiva è una scelta del cliente che pone restrizioni alla sua libertà contrattuale, in quanto gli vieta di concludere la vendita in proprio o incaricare della vendita un altro agente immobiliare, salvo pagare le penali previste. L'esclusività dell'incarico comunque presuppone che il mediatore si impegni a fornire una serie di servizi che devono risultare scritti sul formulario.

8. Predisporre seriamente la vendita o la locazione di un immobile è un costo: le inserzioni pubblicitarie ed il personale addetto (dalla risposta telefonica alla gestione del cliente) sono, infatti, le principali e non uniche voci di spesa nella gestione quotidiana di servizi immobiliari. Per questo è opportuno che anche chi sta cercando casa chieda all'agente immobiliare se abbia ricevuto o meno un incarico in esclusiva. Nel caso di incarico non in esclusiva, farsi specificare con chiarezza ed in forma scritta se verranno richiesti dei rimborsi spesa.

9. Un contratto equo non deve contenere le seguenti limitazioni per il cliente:

- Clausola della penale, se impone al cliente, in caso di ritardo o mancato pagamento della provvigione, un risarcimento manifestamente eccessivo
- Clausola di risoluzione delle controversie, se indica come Foro competente una località diversa da quella di residenza del cliente
- Clausola di comunicazione della disdetta dell'incarico, qualora il termine per la comunicazione sia eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto

10. È invece opportuno che un contratto equo preveda i seguenti impegni per l'agente immobiliare:

- Pubblicazione a sua cura e spese di annunci che appaiano su un quotidiano, settimanale o rivista di settore, che pubblichino annunci a pagamento o gratuiti (se l'incarico è conferito in esclusiva)

- Eventuale affissione di locandina presso la sede dell'agenzia immobiliare, con descrizione e pianta dell'appartamento per tutta la durata dell'incarico
- Reperibilità telefonica con l'impegno a fornire agli interessati informazioni relative all'immobile
- Possibilità per chi è interessato di essere accompagnato a visitare l'immobile
- Richiesta al proprietario di tutta la documentazione necessaria, compilazione e consegna delle denunce di cessione fabbricato, comunicazione all'amministratore dell'avvenuta vendita e comunicazione alla Pubblica Sicurezza dell'avvenuta locazione
- Assistenza al cliente nelle necessarie visure presso gli Uffici Tecnici, gli Uffici Finanziari e le Conservatorie dei Registri Immobiliari
- Verifica presso gli Amministratori dell'esistenza di spese condominiali arretrate o spese per interventi straordinari.

11. In caso di acquisto e di locazione, sincerarsi di avere tutte le informazioni necessarie ed utili per decidere. In particolare, non esitare a richiedere informazioni sulle caratteristiche generali dell'immobile (ad es. il grado di accessibilità da parte di portatori di handicap) e sulle dotazioni urbanistiche e sociali della zona considerata (scuole, ospedali, verde pubblico, biblioteche).

E' poi importante disporre dei seguenti atti:

- Certificati di destinazione d'uso, di destinazione urbanistica, copie conformi di documenti di condoni, di concessioni o licenze edilizie, di concessioni in sanatoria, certificati di abitabilità e agibilità, attestazione di conformità degli impianti alle disposizioni di legge
- Copie delle schede catastali depositate, estratti di mappa, certificati storici, presentazione di nuove schede o frazionamenti da parte di tecnici abilitati
- Iscrizioni ipotecarie, storici ipotecari

12. In caso di conferimento di incarico, fornire all'agente immobiliare tutte le informazioni utili e necessarie perché questi possa operare con trasparenza e sicurezza nei confronti dei futuri acquirenti/conduttori.

13. Ricordarsi assolutamente che le eventuali caparre devono essere intestate al venditore (assegno non trasferibile) e che la provvigione è dovuta al mediatore alla conclusione dell'affare, termine coincidente con la comunicazione dell'avvenuta accettazione della proposta da parte dell'acquirente. In ogni caso, gli importi versati dall'acquirente a titolo di acconto prezzo o caparra confirmatoria non potranno mai essere incassati dall'agente immobiliare, né a titolo di risarcimento danni, né in conto provvigione o quant'altro.

Chiedere se l'agente immobiliare offre, a tutela del cliente, una polizza di assicurazione gratuita a garanzia della caparra versata dall'acquirente in occasione della stipulazione del preliminare.

14. Per informazioni sull'attività dell'agente immobiliare, il cliente potrà visitare i siti della CCIAA di Milano sottoindicati:

- Segreteria per la tenuta del Ruolo Mediatori, presso la CCIAA per verificare l'iscrizione al Ruolo Mediatori e per l'eventuale presentazione di esposti o segnalazioni al fine di instaurare un procedimento disciplinare.

Sito internet: <http://www.mi.camcom.it>> Albi, Ruoli, Registri> Albi & Ruoli> Ruolo degli Agenti d'Affari in Mediazione> Ricerca operatori iscritti.

- Sportello di conciliazione presso la Camera Arbitrale Nazionale ed Internazionale di Milano

Sito Internet: www.camera-arbitrale.com

- Osservatorio Mercato Immobiliare

Sito Internet: www.agenziaterritorio.gov.it/servizi/osservatorioimmobiliare

- Borsa Immobiliare di Milano

Sito Internet: www.borsaimmobiliare.net

- **Usi della Provincia di Milano in materia immobiliare**
Sito Internet: www.usilombardia.it
- **Banca dati on-line dei pareri resi dalla Camera di Commercio di Milano in materia di clausole vessatorie**
Sito Internet: www.mi.camcom.it > Tutela del consumatore e dell'impresa > Regolazione del Mercato > Banche dati > Clausole Vessatorie
- **Servizio di Regolazione del Mercato della Camera di Commercio di Milano**
Sito Internet: www.mi.camcom.it/regolazione.mercato
- **Oppure contattare le seguenti Associazioni di categoria:**

F.I.M.A.A. Milano

Corso Venezia 47/49

20121 MILANO

Tel. 02.76007671 - Fax 02.783008

Sito internet: www.fimaamilano.it/

E-mail: fimaa.mi@fimaa.it

F.I.A.I.P. Milano

Via Vanvitelli, 3

20129 MILANO

Tel. 02.36556836 - Fax 02.36556837

Sito internet: <http://www.fiaipmilano.it/>

E-mail: fiaip@fiaipmilano.it

ANAMA Milano

Via Fara, 30

20124 MILANO

Tel. 02.66710540

Sito internet: <http://www.anama.it/anama/home.asp>

E-mail: info@conflombardia.it

■ **Le seguenti Associazioni di consumatori :**

ACU - Associazione Consumatori Utenti

Via Padre Luigi Monti, 20/c

20162 MILANO

Tel. 02.6615411 - Fax 02.6425293

Sito internet: www.acu.it

E-mail: associazione@acu.it

ADICONSUM

Via Tadino, 18

20124 MILANO

Tel. 02.29533747 - Fax 02.29533782

Sito Internet: www.adiconsum.it

E-mail: adiconsum_milano@cisl.it

ADOC

Viale Marelli, 497

20099 SESTO SAN GIOVANNI (MI)

Tel. 02.262491 - Fax 02.2485766

Sito Internet: www.adoc.org

E-mail: adoc.lombardia@tiscalinet.it

CITTADINANZATTIVA

Via Mecenate, 25

20138 MILANO

Tel. 02.73950559 - Fax 02.70108423

Sito Internet: www.cittadinanzattiva.it

E-mail: cittadinanza.attiva@tiscalinet.it

CODACONS

Via Cusani, 5

20121 MILANO

Tel. 02.72003831 - Fax 02.86460518

Sito internet: www.codacons.it

E-mail: codacons.milano@libero.it

CONFCONSUMATORI

Via De Amicis, 17

20123 MILANO

Tel. 02.89423812 - Fax 02.89400398

Sito Internet: www.confconsumatori.com

E-mail: confconslombardia@libero.it

FEDERCONSUMATORI

Via Zecca Vecchia, 3

20123 MILANO

Tel. 02.8692695 - Fax 02.8692695

Sito Internet: www.federconsumatori.it

E-mail: federconsumatori@infinito.it

LEGA CONSUMATORI ACLI

Via delle Orchidee, 4/a

20147 MILANO

Tel. 02.48303659 - Fax 02.48302611

Sito Internet: www.legaconsumatori.it

E-mail: legacons@tin.it

MOICA

Via B. Castelli, 4

25133 MONPIANO (BS)

Tel. 030.2006951 - Fax 030.2099323

Sito Internet: www.moica.it

E-mail: moicaposta@tiscalinet.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via C. M. Maggi, 14

20154 MILANO

Tel. 02.31801168 - Fax 02.34937400

Sito Internet: www.movimentoconsumatori.it

E-mail: milano@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA CITTADINO

Via Vida, 7

20127 MILANO

Tel. 02.45475777 - Fax 02.45475776

Sito Internet: www.mdc.it

E-mail: ogm@legambiente.org

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Ugo Foscolo, 3

20121 MILANO

Tel. 02.86463134 - Fax 02.72003439

Sito Internet: www.consumatori.it

E-mail: consumatorimilano@libero.it

FEDERNOTAI, di concerto con alcune Associazioni di consumatori, ha infine elaborato dei promemoria (reperibili nel sito Internet <http://www.federnotai.it/>), con lo scopo aiutare il consumatore nell'acquisto di immobili, nella richiesta di mutui ipotecari, etc.