



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. [REDACTED] del 2 novembre 2022

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto dai signori

Dott. [REDACTED] – Presidente

Prof. [REDACTED] – membro supplente

Prof. Avv. [REDACTED] – membro supplente

Prof. Avv. [REDACTED] – membro

Avv. D. [REDACTED] – membro supplente

Relatore: Avv. [REDACTED]

Nella seduta del 24 ottobre 2022, in relazione al ricorso n. [REDACTED], presentato dai sigg.ri [REDACTED] e [REDACTED] (“Ricorrenti”) nei confronti di [REDACTED] (“Intermediario”), dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

1. La controversia portata alla cognizione del Collegio concerne il tema della contestata violazione degli obblighi informativi al momento dell’acquisto di strumenti finanziari e in costanza di rapporto, oltre che l’inadeguatezza tra gli investimenti effettuati ed il profilo di rischio dei clienti.

Questi i fatti essenziali oggetto del procedimento e ritenuti risolutivi della controversia.

2. I due Ricorrenti (legati tra loro da rapporto di coniugio), dopo aver presentato un reclamo all’Intermediario dall’esito insoddisfacente, si sono rivolti all’Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

Gli Istanti, titolari presso l'Intermediario convenuto di un conto deposito titoli, rappresentano di avere effettuato, tra agosto 2015 e novembre 2017, complessive sei operazioni di acquisto/vendita di titoli obbligazionari "Port. Tel. 19 5%" e di titoli "Port. Tel. 17 4,375%" (tre in acquisto e tre in vendita), per effetto del che essi affermano di aver subito una perdita pari ad € 30.569,24.

In relazione ai fatti occorsi, Parte Ricorrente lamenta che:

- la Banca, per tutte le operazioni qui in lite, non ha loro fornito le dovute informazioni circa le caratteristiche ed i rischi insiti nei richiamati prodotti finanziari. Inoltre, non considerando i titoli come strumenti complessi, ella ha omesso di fornire le informazioni dettate dall'*opinion* ESMA e ripresi dalla comunicazione Consob n. 0097996 del 22.12.2014;
- la Banca ha omesso di rappresentare loro l'illiquidità dei titoli in questione, così contravvenendo agli obblighi dettati dalla comunicazione Consob n. 9019104 del 02.03.2009;
- parte Resistente, nella fase nella fase successiva agli investimenti, non ha segnalato, in tempo utile, la valutazione qualitativa del grado di rischio del titolo, non avendo fornito comunicazioni sull'andamento economico della società Oi Brazil, quale controllante dell'emittente i titoli;
- l'Intermediario non ha provveduto a valutare correttamente l'appropriatezza/adequatezza degli investimenti disposti e qui censurati.

Alla luce di quanto sopra, i Ricorrenti conclusivamente chiedono all'Arbitro di dichiarare l'Intermediario, previo accertamento degli inadempimenti contestati, tenuto a risarcire i danni subiti, quantificati nell'importo complessivo di € 30.569,24, oltre rivalutazione monetaria e interessi legali come per legge.

3. L'Intermediario si è regolarmente costituito e, anzitutto, ricostruisce nel dettaglio il rapporto intrattenuto con l'odierna Parte Ricorrente, respingendo poi tutte le contestazioni mosse a suo carico per loro infondatezza e, più nello specifico, negando di aver offerto alcun tipo di consulenza per le operazioni di che trattasi, eseguite dal cliente di propria iniziativa ed in piena consapevolezza direttamente *on-line*, tramite la piattaforma di *home banking* e previo inserimento delle relative credenziali identificative.

Per quanto riguarda, poi, l'adempimento degli obblighi informativi, nel respingere le contestazioni dei Ricorrenti, sostiene che la propria piattaforma *web* è

strutturata in modo tale da consentire all'utente di acquisire tutte le informazioni e tutta la documentazione inerente alle operazioni che si appresta ad eseguire, dal che consegue la consapevolezza del cliente in merito alle scelte che intende compiere.

Con riferimento alla profilatura dei Ricorrenti odierni, l'Intermediario afferma che le informazioni raccolte tramite il questionario Mifid, dal quale emerge un profilo di rischio medio-alto degli stessi, sono in linea con il dossier titoli detenuto dagli stessi, dal che consegue che gli strumenti finanziari acquistati sono da ritenersi adeguati/appropriati rispetto al profilo degli investitori.

In ragione di quanto esposto in sede deduttiva, conclusivamente l'Intermediario chiede all'Arbitro di *“rigettare integralmente il ricorso nel merito in quanto totalmente infondato”*.

4. Parte Ricorrente ha replicato contestando quanto *ex adverso* sostenuto dall'Intermediario in ordine all'autonomia operativa in sede di acquisto/vendita delle obbligazioni, sul punto insistendo nel sottolineare le carenze informative che caratterizzavano gli ordini di acquisto di che trattasi, che non fornivano alcuna indicazione neanche sull'effettivo garante delle obbligazioni. Conclude, in ogni caso, riportandosi a quanto già sostenuto in sede di ricorso e insistendo per l'accoglimento della domanda.

5. L'Intermediario resistente ha presentato repliche finali, in cui tiene a ribadire di non aver svolto alcun servizio qualificabile come di natura consulenziale in merito alle operazioni contestate, insistendo nell'evidenziare di aver adempiuto a tutti gli obblighi informativi previsti dalla normativa di settore in relazione ai servizi prestati, avendo fornito ai Ricorrenti tutte le informazioni ed eseguito la valutazione di appropriatezza, nonché avendo successivamente rendicontato al cliente con regolarità l'andamento delle quotazioni delle obbligazioni di che trattasi. Infine e in ogni caso, afferma l'insussistenza nel caso dell'odierna controversia del necessario nesso di causalità e conclude, dunque, reiterando domanda di rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. Il Collegio, esaminata la documentazione in atti e valutate le argomentazioni delle parti poste a fondamento delle rispettive domande, ritiene che il ricorso sia fondato per quanto e nei termini di seguito specificati.

Va, anzitutto, rilevato, che risultano versate in atti esclusivamente le note di eseguito delle operazioni di acquisto e vendita qui oggetto di lite. Il resistente non ritenuto, infatti, di esibire estrazioni informatiche e/o schermate relative alla fase di conferimento degli ordini da parte dei clienti odierni Ricorrenti, i quali peraltro non hanno smentito l'utilizzo del canale informatico per disporre le operazioni di che trattasi.

Ciò premesso e con riferimento all'adempimento degli obblighi informativi nella fase genetica degli investimenti, l'Intermediario ha sostenuto di aver reso disponibili tutte le informazioni necessarie per scelte d'investimento consapevoli mediante la piattaforma *web* utilizzata dai clienti; tuttavia, trattasi di affermazione che si rivela apodittica, essendo priva di alcun idoneo supporto probatorio, non avendo la Banca versato in atti tracciati *record* e schermate tratte dal proprio sito e riferite agli ordini impartiti dai clienti odierni Ricorrenti e alle informazioni da essi consultabili, tali per potersi ritenere accertato che essi siano stati messi nella condizione di poter pervenire, di volta in volta, a scelte consapevoli. Il che sarebbe stato onere del resistente provare, come da oramai consolidato orientamento di questo Collegio (*cf.*, tra le tante, Decisione n. 4919 dell'11.01.2022), tanto più se si ha ulteriore riguardo alle specifiche vicende societarie che hanno interessato l'emittente nello stesso arco temporale.

2. Nè l'Intermediario resistente ha fornito evidenze delle verifiche condotte in relazione agli acquisti in lite, né di averne resi preventivamente edotti gli odierni Ricorrenti, come sarebbe stato suo onere parimenti fare, limitandosi solo a delle mere allegazioni. Su questo tema, il Collegio ha sempre affermato che anche nell'ambito della valutazione di appropriatezza l'Intermediario, al fine di dimostrare di aver operato in coerenza con l'esigenza di servire al meglio l'interesse del cliente, non può limitarsi solo alla mera affermazione di averla compiuta con esito positivo, ma deve fornire congrua prova della sua effettività in quanto, ai sensi della disciplina di settore, l'intero processo di investimento deve essere rigorosamente tracciato ed il c.d. principio di libertà della forma non

esonera in sè l'Intermediario dall'onere di operare in conformità con tale principio.

Per quanto attiene, invece, all'informativa che l'Intermediario si sostiene avrebbe dovuto rendere successivamente alle operazioni controverse, la produzione documentale in atti non consente di ritenere accertato tale profilo di contestazione, non emergendo alcun obbligo contrattuale in essere tra le parti.

3. In conclusione, accertato nei termini sopra specificati il comportamento violativo addebitabile al resistente, la domanda di risarcimento va accolta come da domanda e, dunque, in misura pari a € 30.569,24, oltre alla rivalutazione monetaria pari ad € 4.035,14 ed interessi come per legge.

PQM

Il Collegio, in accoglimento del ricorso nei termini sopra delineati, dichiara l'Intermediario tenuto a corrispondere ai Ricorrenti, a titolo risarcitorio, la somma complessiva rivalutata di Euro 34.604,38, su cui sono dovuti gli interessi legali dalla data della presente decisione sino al soddisfo, e fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della decisione medesima.

Entro lo stesso termine l'intermediario comunica all'ACF, utilizzando esclusivamente l'apposito applicativo disponibile accedendo all'area riservata del sito istituzionale www.acf.consob.it, gli atti realizzati al fine di conformarsi alla decisione, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del regolamento adottato dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

L'intermediario è tenuto a versare alla Consob la somma di € 400,00 ai sensi dell'art. 18, comma 3, del citato regolamento, secondo le modalità indicate nel sito istituzionale www.acf.consob.it, sezione "Intermediari".

Il Presidente