



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. [REDACTED]

## **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE**

### **Il Collegio composto dai signori**

Dott. G. E. Barbuzzi – Presidente  
Prof. M. D. Braga – Membro supplente  
Cons. Avv. D. Morgante – Membro  
Prof. Avv. G. Guizzi – Membro  
Avv. D. Patera – Membro

Relatore: Prof. Avv. G. Guizzi

nella seduta del 30 giugno 2021, in relazione al ricorso n. [REDACTED] presentato dal sig. [REDACTED] (di seguito “il ricorrente”) nei confronti di [REDACTED] [REDACTED] (di seguito “l’intermediario”), dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

### **FATTO**

**1.** La controversia sottoposta alla cognizione dell’Arbitro concerne il tema della responsabilità dell’intermediario nella prestazione dei servizi di investimento, in particolare sotto il profilo dell’inadempimento degli obblighi di corretta informazione sulle caratteristiche degli strumenti finanziari. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento e considerati come rilevanti dal Collegio ai fini della decisione.

2. Dopo aver presentato un reclamo in data 1° agosto 2019, cui l'intermediario ha dato riscontro con nota del 25 settembre dello stesso anno in maniera giudicata insoddisfacente, il ricorrente, avvalendosi dell'assistenza di un difensore, si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, rappresentando quanto segue.

Il ricorrente espone di aver eseguito, a suo dire su suggerimento dello stesso intermediario, acquisti di azioni emesse dal medesimo, attraverso cinque operazioni poste in essere nelle date del 9, 10 e 12 novembre, e, due, in data 7 dicembre 2015, il tutto per un esborso complessivo di € 211.750,95.

Il ricorrente – che precisa di aver venduto tutti i titoli in data 19 dicembre 2016 con un ricavo di € 28.824,82, così realizzando una perdita di € 182.915,42 – lamenta che il pregiudizio sofferto sarebbe da imputare all'inadempimento dell'intermediario, che non gli avrebbe preventivamente reso informazioni sulla natura, sulle caratteristiche e sui rischi insiti nei suddetti strumenti, e che oltretutto gli acquisti non sarebbero stati coerenti con il profilo, che sarebbe stato predisposto strumentalmente solo al fine di far risultare l'apparente appropriatezza.

Il ricorrente contesta, altresì, che l'investimento sarebbe stato eseguito in assenza di un contratto quadro, dal che deriverebbe la nullità delle cinque operazioni di acquisto. Il ricorrente sostiene che alla conclusione della nullità si perverrebbe anche in ragione del fatto che nel caso in esame non vi è evidenza di ordini di investimento impartiti in forma scritta.

Sulla base di quanto esposto il ricorrente conclude chiedendo al Collegio di dichiarare l'intermediario tenuto, alternativamente a titolo restitutorio e risarcitorio, a corrispondergli l'importo di € 182.915,42, pari alla perdita sofferta.

3. L'intermediario si è costituito nei termini prescritti dal Regolamento, chiedendo il rigetto del ricorso.

Il resistente contesta di aver prestato il servizio di consulenza, sostenendo che tutte le operazioni sono state decise e autonomamente poste in essere dal ricorrente tramite la piattaforma di *internet banking*. Con riferimento all'appropriatezza degli investimenti, l'intermediario osserva che il ricorrente ha un profilo idoneo a comprendere le caratteristiche e i rischi delle operazioni qui

contestate, capacità dimostrata anche dall'intensa attività di *trading* effettuata sia sul titolo in lite, sia su strumenti di altri emittenti in periodi precedenti e successivi a quello di riferimento.

L'intermediario replica alle domande tendenti a ottenere la declaratoria di nullità delle operazioni, depositando il contratto quadro, validamente sottoscritto, e contestando la pertinenza del richiamo alla mancanza di ordini in forma scritta, trattandosi di operatività tramite la piattaforma di *trading on line*.

**4.** Il ricorrente si è avvalso della facoltà di presentare deduzioni integrative ai sensi dell'art. 11, comma 5, Regolamento ACF.

Il ricorrente osserva che l'utilizzo del canale telematico da parte del cliente non esime l'intermediario dal rispetto dei doveri di correttezza e diligenza sullo stesso gravanti, il cui adempimento non è stato provato.

**5.** Anche il resistente si è avvalso della facoltà di replicare ai sensi dell'art. 11, comma 6, Regolamento, riproponendo le argomentazioni svolte e senza aggiungere sostanziali elementi di novità al dibattito.

## **DIRITTO**

**1.** Le domande tese ad ottenere la declaratoria di nullità delle operazioni per cui è controversia sono manifestamente infondate.

Il resistente ha documentato che il ricorrente ha sottoscritto un contratto quadro per la prestazione dei servizi di investimento e dell'accessorio deposito titoli a custodia ed amministrazione già in data 24 dicembre 1999, poi aggiornato in data 15 ottobre 2008, e che successivamente il ricorrente ha aderito al contratto di "*Multicanalità Integrata*" in data 20 febbraio 2013, con il quale ha conferito l'incarico all'Intermediario di raccogliere e negoziare gli ordini relativi a strumenti finanziari anche attraverso il canale telematico.

Con particolare riferimento al contratto quadro del 2008, il documento contiene la dichiarazione del ricorrente di aver ricevuto copia delle condizioni generali, giuridiche ed economiche, nonché delle norme che regolano i servizi bancari e finanziari prestati da parte resistente che includono, tra l'altro, il documento sui rischi generali degli investimenti. Trova pertanto senz'altro applicazione il

principio ripetutamente affermato dal Collegio secondo cui «*affinché sia soddisfatto il requisito della forma scritta richiesto dall'art. 23 del TUF, non è necessario che tutte le informazioni pertinenti siano contenute in un unico modulo contrattuale, potendosi ritenere sufficiente che, come nel caso di specie, esse siano riportate in modulistica accessoria, ove debitamente richiamata in atti sottoscritti dal cliente. Né la circostanza che l'intermediario non abbia prodotto tale modulistica può, di per sé sola considerata, avere l'effetto auspicato dal ricorrente in questa sede*» (così, tra le molte, decisione n. 1633 del 10 giugno 2019).

2. Parimenti infondata è la domanda di accertamento della nullità per la mancanza degli ordini scritti di compravendita, dal momento che sono stati tutti pacificamente disposti utilizzando il servizio di *internet banking*.

Nel caso di specie, l'intermediario ha oltretutto prodotto le note informative di conferma degli acquisti in lite, nelle quali è rappresentata la disposizione degli stessi tramite *internet* e un'estrazione dal proprio archivio informatico attestante le disposizioni di negoziazione impartite dal ricorrente.

3. La domanda di risarcimento dei danni per inadempimento dell'intermediario agli obblighi informativi deve invece essere accolta, seppure nei limiti delle considerazioni che seguono.

Nel caso in esame il resistente non ha effettivamente offerto nessun elemento che consenta di dimostrare che egli ha adempiuto l'obbligo di informare il ricorrente sulle caratteristiche degli strumenti finanziari oggetto delle operazioni di investimento; obblighi da cui non può certo ritenersi esonerato né per il fatto che le operazioni sono state disposte *on line*, e neppure per il fatto che il ricorrente si possa considerare investitore esperto. Anche tale circostanza non esime, infatti, di per sé l'intermediario, nella prestazione anche del solo servizio di negoziazione ed esecuzione di ordini, dal rendere una informativa adeguata in concreto a permettere una consapevole scelta di investimento, l'eventuale maggiore o minore esperienza del cliente potendo rilevare solo ai fini, eventualmente, di una valutazione sulla sufficienza o meno delle informazioni rimesse a disposizione, ma certo non potendo giustificare la loro totale pretermissione.

4. Le considerazioni sopra svolte non bastano, tuttavia, per accogliere integralmente la domanda risarcitoria.

Al riguardo non può, infatti, essere trascurata la concreta modalità operativa adottata dal ricorrente, e segnatamente la circostanza che dei cinque ordini di investimento, mentre i primi tre sono stati estremamente ravvicinati nel tempo, gli ultimi due – poi per i volumi decisamente più significativi (per n. 96.150 sulle n. 149.150 azioni complessivamente acquistate) – siano stati eseguiti il 7 dicembre 2015 a un mese di distanza dalle prime operazioni. Ebbene, tale concreta modalità operativa costituisce un elemento indiziario del fatto che gli ultimi due investimenti eseguiti il 7 dicembre, proprio perché si è trattato di quelli di importo più voluminoso, sono stati effettuati sulla base di una conoscenza oramai acquisita, seppure in fatto, delle caratteristiche delle azioni dell'intermediario (che sono oltretutto azioni quotate in borsa, e dunque sottoposte ad un regime informativo rafforzato, in ragione degli obblighi informativi del mercato cui l'emittente è tenuto), con la conseguenza allora che si può ritenere che le operazioni eseguite nel mese di dicembre siano state effettuate con piena consapevolezza.

5. Alla luce delle considerazioni svolte, si deve pertanto procedere alla liquidazione del danno, che deve essere limitata solo alle tre operazioni eseguite nel mese di novembre.

Il risarcimento può essere determinato in misura pari alla differenza tra il costo sostenuto per l'acquisto delle n. 53.000 azioni effettuate con le tre prime operazioni (€ 98.652,95) e quanto ricavato, per la vendita di detto quantitativo, eseguita il 19 dicembre 2016 (€ 10.249,20).

Il risarcimento deve essere pertanto liquidato nell'importo di € 88.403,76 a cui deve aggiungersi la somma di € 3.447,75 a titolo di rivalutazione monetaria.

#### **PQM**

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto a corrispondere al ricorrente la somma complessiva di € 91.851,51 per i titoli di cui

in narrativa, oltre interessi dalla data della decisione sino al soddisfo, e fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della medesima.

Entro lo stesso termine l'intermediario comunica all'ACF 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 € 500,00, ai sensi dell'art. 18, comma 3, del citato regolamento, adottato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, secondo le modalità indicate nel sito istituzionale [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it), sezione "Intermediari".

Il Presidente