



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. [REDACTED] del 21 dicembre 2021

## ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto dai signori

Dott. [REDACTED] – Presidente

Prof. [REDACTED] - Membro

Prof. Avv. [REDACTED] – Membro

Prof. Avv. [REDACTED] Membro

Avv. [REDACTED] – Membro

Relatore: Prof. Avv. [REDACTED]

nella seduta del 29 ottobre 2021, in relazione al ricorso n. [REDACTED], presentato dai sig.ri [REDACTED] e [REDACTED] (di seguito “i ricorrenti”) nei confronti [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 informazione sulle caratteristiche degli strumenti finanziari e sul carattere inappropriato degli stessi rispetto al profilo. 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 29 luglio 2019, cui l'intermediario ha dato riscontro con nota del 23 settembre dello stesso anno in maniera non giudicata soddisfacente, i ricorrenti, avvalendosi dell'assistenza di un difensore, si sono rivolti all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

I ricorrenti espongono di aver acquistato, in data 7 aprile 2015, obbligazioni in valuta turca "BEI" per nominali di € 260.000,00 e per un controvalore effettivo di investimento di € 97.832,13 e di averle quindi rivendute tre anni dopo, il 7 giugno 2018, ricavando la somma di € 47.581,87 e, dunque, soffrendo una perdita di € 50.250,26.

I ricorrenti – che deducono la nullità dell'operazione di acquisto dei titoli in quanto, a loro dire, eseguita senza che tra le parti fosse stato stipulato un valido contratto quadro – lamentano che l'intermediario si sarebbe reso inadempiente agli obblighi cui era tenuto nella prestazione del servizio di investimento. In particolare, i ricorrenti si dolgono: (i) di non aver ricevuto informazioni in merito alla natura, alle caratteristiche, alla provenienza ed alla rischiosità dei titoli; (ii) di non essere stati informati che la valuta in cui era stato effettuato l'investimento era stata oggetto di una corposa svalutazione nei mesi e negli anni precedenti alla data d'acquisto; (iii) che l'operazione è stata eseguita dall'intermediario senza dare corso alla preventiva valutazione di appropriatezza; (iv) che l'intermediario non avrebbe correttamente svolto l'attività di profilatura, in quanto non ha ricostruito correttamente il loro grado di conoscenza ed esperienza, non ha ottenuto le informazioni per comprendere realmente i livelli di rischio che erano disposti a sopportare, né ottenuto sufficienti informazioni sulla loro capacità di sostenere finanziariamente gli oneri degli investimenti, dovendosi pertanto considerare non attendibile la classificazione effettuata quali investitori intraprendenti.

Sulla base di quanto esposto i ricorrenti concludono chiedendo al Collegio di dichiarare l'intermediario tenuto, in via principale, alla restituzione della somma pari alla perdita sofferta, e in via di subordine al risarcimento del danno calcolato nella medesima misura.

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

Il resistente premette che l'operazione di acquisto è stata disposta dai ricorrenti telefonicamente e di loro iniziativa, quindi al di fuori del servizio di consulenza. Il resistente sottolinea che dalle registrazioni telefoniche delle conversazioni svolte con il servizio clienti emerge che i ricorrenti erano pienamente consapevoli delle caratteristiche degli investimenti e segnala, altresì, che gli stessi avevano in precedenza già fatto investimenti altrettanto rischiosi in titoli della Repubblica Argentina.

Il resistente sostiene che il modulo unico sottoscritto dai clienti e che prevede l'apertura del rapporto di conto corrente e di prestazione dei servizi di investimento soddisfa compiutamente i requisiti di forma richiesti dall'art. 23 del TUF e dall'art. 117 del TUB. Il resistente contesta di essersi reso inadempiente agli obblighi cui era tenuto nella prestazione del servizio e rivendica la correttezza dell'attività di profilatura, sottolineando anche che il questionario è stato sottoscritto dai clienti – che dunque devono considerarsi vincolati alle dichiarazioni in esso contenute in ossequio al principio di autoresponsabilità – e che la sua attendibilità non è stata fino ad oggi mai contestata.

**4.** I ricorrenti si sono avvalsi della facoltà di presentare deduzioni integrative ai sensi dell'art. 11, comma 5, Regolamento ACF.

I ricorrenti osservano di non aver mai sostenuto che l'investimento è stato eseguito sulla base della prestazione di un servizio di consulenza. I ricorrenti ribadiscono il carattere non appropriato dell'investimento in lire turche rispetto al loro profilo ed osservano che l'intermediario nulla ha prodotto per dimostrare di aver adempiuto gli obblighi di informazione in guisa tale da permettere loro di compiere una scelta consapevole.

**5.** Anche il resistente si è avvalso della facoltà di replicare.

Nel richiamare quanto dedotto nelle prime difese, l'intermediario sostiene che la circostanza che i ricorrenti fossero ben consapevoli delle caratteristiche degli strumenti finanziari acquistati emergerebbe dalle registrazioni telefoniche, dal

momento che gli stessi contattando il *call center* hanno indicato con precisione i dettagli del titolo (codice ISIN, cedola, scadenza, quotazione).

## **DIRITTO**

**1.** La domanda volta ad ottenere l'accertamento della nullità dell'acquisto per cui è controversia non è fondata.

L'intermediario ha versato in atti il modulo denominato «*apertura rapporti servizi bancari e di investimento*», sottoscritto dai ricorrenti l'8 giugno 2013, da cui risulta l'accettazione e presa visione del fascicolo contrattuale e del fascicolo informativo contenenti le disposizioni del contratto di prestazione dei servizi di investimento ed il documento sui rischi generali di investimento. Si tratta, pertanto, di documentazione idonea a dimostrare l'esistenza di un valido contratto, giacché, come il Collegio ha già avuto modo più volte di chiarire, «*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*» (così, tra le molte, decisione 10 giugno 2019 n. 1633).

**2.** La domanda di risarcimento dei danni articolata dai ricorrenti allegando l'inadempimento dell'intermediario agli obblighi di informazione sulle caratteristiche degli strumenti finanziari è, invece, fondata.

Dalla documentazione versata in atti emerge che l'unica informativa resa dall'intermediario ai ricorrenti al momento dell'acquisto per cui è controversia era quella riveniente dal c.d. fascicolo contrattuale e dal documento sui rischi generali di investimento, rilasciati in occasione della sottoscrizione del contratto quadro. Un'informazione, dunque, generale ed astratta e non sufficiente per consentire ai clienti di assumere una consapevole scelta di investimento, che deve basarsi su di un'informazione rese in concreto e che deve essere adeguata alle caratteristiche e al tipo di operazione che il cliente intende compiere.

**3.** D'altra parte, per pervenire ad esito diverso non è possibile sostenere – come ha fatto il resistente nelle repliche – che la dimostrazione che i ricorrenti erano a

conoscenza delle caratteristiche degli strumenti finanziari si trarrebbe dalla registrazione telefonica dell'ordine di investimento, in quanto essa evidenzia che i ricorrenti sono stati in grado di dare indicazioni precise sui dettagli del titolo.

Al riguardo deve notarsi, infatti, che l'intermediario confonde due aspetti diversi, e in particolare che la circostanza che gli investitori abbiano avuto la capacità di indicare all'operatore cui hanno impartito l'ordine il codice identificato del titolo che volevano comprare, o il prezzo o ancora la scadenza, è indizio solo del fatto che i ricorrenti si erano orientati a quel certo acquisto, ma nulla dice su come essi siano pervenuti a quella decisione e se avessero anche le informazioni necessarie sulla rischiosità concreta dello strumento ovvero sulle altre caratteristiche, per così dire intrinseche del medesimo, e dunque sul fatto se essi abbiano avuto informazioni – che poi era obbligo dell'intermediario fornire – tali da permettergli la già ricordata assunzione di una scelta consapevole.

4. L'inadempimento dell'intermediario è dotato di sicura rilevanza causale nella scelta di investimento dei ricorrenti, giacché, in ossequio ai principi di inferenza probabilistica, si può assumere che se i ricorrenti avessero ricevuto le informazioni concrete sulle caratteristiche del titolo (ivi comprese quelle afferenti al fenomeno della svalutazione della lira turca già in atto al momento dell'investimento) essi si sarebbero astenuti dal realizzare l'operazione.

Avendo i ricorrenti venduto le obbligazioni, e dunque consolidato definitivamente la perdita con un comportamento che è in linea con gli orientamenti del Collegio in punto di condotta richiesta all'investitore ai fini della minimizzazione del danno, il risarcimento può essere liquidato in misura pari alla perdita sofferta, ossia in € 50.250,26, con l'aggiunta della somma di € 2.864,26 a titolo di rivalutazione monetaria.

#### **PQM**

In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto a corrispondere ai ricorrenti la somma complessiva di € 53.114,52 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