



**ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE**

**Il Collegio**

composto dai signori

Dott. [REDACTED] – Presidente

Prof. Avv. Ph. [REDACTED] – Membro supplente

Prof.ssa [REDACTED] – Membro supplente

Prof. Avv. [REDACTED] – Membro

Prof. Avv. [REDACTED] – Membro supplente

Relatore: Prof. Avv. [REDACTED]

nella seduta dell'11 dicembre 2023, in relazione al ricorso n. 10337, presentato dai Sig.ri [REDACTED] (di seguito anche: i Ricorrenti) nei confronti di [REDACTED] (di seguito anche: l'Intermediario), dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

**FATTO**

1. La controversia sottoposta al Collegio concerne il tema della responsabilità dell'Intermediario nella prestazione dei servizi di investimento, per violazione degli obblighi informativi e delle regole in tema di profilatura e di adeguatezza.
2. I tre Ricorrenti, madre e due figli, agiscono in proprio ed in qualità di eredi del marito e padre, deceduto in data 2.4.2020, rappresentando che quest'ultimo, titolare di un *dossier* cointestato con la moglie presso la Banca, in data 5.11.2015,

a seguito della consulenza erogata da un funzionario della medesima, acquistava 50.000,00 euro di nominale di obbligazioni Portugal Telecom. Riferiscono che tale investimento, alla luce della successiva richiesta di ammissione alla procedura di riorganizzazione giudiziale effettuata dal garante dei titoli il 20.6.2016, registrava la perdita dell'intero importo impiegato, pari a 43.908,78 euro.

Ciò premesso, i Ricorrenti lamentano:

- la violazione degli obblighi informativi originari, avendo l'Intermediario ommesso di informare il *de cuius* in merito alla natura, alle caratteristiche, alla provenienza ed al rischio insito nelle obbligazioni, nonché in merito alle operazioni societarie che già avevano interessato l'emittente, determinando il cambio del soggetto che avrebbe dovuto garantire la restituzione a scadenza del prestito, con conseguente aumento del rischio emittente e del rischio paese;
- la violazione degli obblighi informativi successivi;
- l'inattendibilità dei questionari Mifid raccolti nel 2015 e nel 2017, riferiti al *de cuius* ed alla coniuge, in quanto firmati su un solo foglio, precompilati mediante sistema informatico, incompleti, a tenore autovalutativo e contenenti domande generiche e risposte contrastanti.

Alla luce di quanto sopra, i Ricorrenti chiedono il risarcimento dei danni subiti a causa dell'operatività oggetto del ricorso, pari a 43.908,78 euro, oltre ad interessi legali e rivalutazione monetaria.

**3.** L'Intermediario ha resistito, chiedendo all'Arbitro di rigettare il ricorso e difendendo la correttezza del proprio operato.

A tal fine, l'Intermediario ha, tra l'alto, dedotto:

- che il *de cuius* e la coniuge, in data 16.2.2015, sottoscrivevano un contratto disciplinante i servizi di investimento offerti dalla Banca, ciascuno mediante la compilazione del c.d. "Modulo Unico", che conteneva anche, ai fini Mifid, le informazioni sulla propria conoscenza ed esperienza, maturate in quel momento, e gli obiettivi di investimento. Tali informazioni venivano successivamente aggiornate nell'ambito di altri Moduli Unici (sottoscritti in date 8.5.2015 e 12.7.2017), le cui risultanze

giustificavano l'appropriatezza (e anche l'adeguatezza) dell'investimento contestato, posto che attestavano una rilevante conoscenza ed esperienza in materia finanziaria, una rilevante situazione finanziaria ed obiettivi di investimento compatibili con l'investimento realizzato;

- che l'acquisto in lite era avvenuto nell'ambito del servizio di ricezione e trasmissione ordini, in quanto veniva chiesto e disposto autonomamente dal *de cuius* senza alcun consiglio, né raccomandazione da parte del consulente di riferimento, il quale si limitava a compilare la relativa modulistica;
- che gli obblighi informativi sono stati puntualmente adempiuti con la descrizione del tipo di strumento in lite mediante il "Documento sulla natura e sui rischi degli strumenti finanziari" accluso al "Modulo Unico", che i clienti dichiaravano di avere ricevuto e che conteneva una descrizione analitica in relazione a ciascuna delle tipologie di strumenti che potevano essere acquistati;
- che, avendo operato nell'ambito del servizio di ricezione trasmissione ordini e non in consulenza, non sussisteva per la Banca alcun obbligo di valutare l'adeguatezza dell'investimento;
- che non vi è prova di alcun danno, subito dagli acquirenti come diretta conseguenza della condotta della Banca.

4. Parte Ricorrente e l'Intermediario hanno trasmesso, rispettivamente, deduzioni integrative e repliche finali, ciascuna parte ribadendo nella sostanza quanto già dedotto, domandato ed eccepito.

## **DIRITTO**

1. L'operazione oggetto del ricorso non è controversa tra le parti e trova conferma nella documentazione versata in atti, dalla quale si evince che *il de cuius*, in data 3.11.2015, procedeva ad acquistare tramite ordine cartaceo, sottoscritto alla presenza del consulente dell'Intermediario (che lo controfirmava), 50.000 euro di nominale delle obbligazioni in lite, al prezzo di 87,69 euro, operazione regolata

per valuta il 5.11.2015, con esborso complessivo di 48.908,78 euro. I titoli venivano immessi in un *dossier* cointestato ai coniugi.

Con riferimento alla documentazione contrattuale, risulta versata in atti copia dei moduli con i quali, in data 16.2.2015, il *de cuius* e la moglie richiedevano la prestazione del servizio di consulenza e collocamento da parte dell'Intermediario, dichiarando di aver ricevuto copia e preso visione delle norme generali di contratto. In tale occasione i firmatari fornivano altresì le informazioni sul loro profilo finanziario. L'Intermediario ha prodotto copia delle citate condizioni generali di contratto e del documento sulla natura e rischi degli strumenti finanziari.

Ciò che invece risulta controverso è il tipo di servizio di investimento prestato dall'Intermediario in occasione dell'operazione, dal momento che i Ricorrenti sostengono che l'acquisto sia stato accompagnato dal servizio di consulenza, mentre la Banca afferma di aver agito in regime di ricezione e trasmissione di ordini.

Dalle norme contrattuali si desume che la Banca aveva l'obbligo di prestare consulenza per specifici prodotti (*"Prodotti di Consulenza"*), tra i quali non rientrano le obbligazioni in esame. Tali norme prevedevano altresì che: *"A richiesta e su iniziativa del Cliente, la Banca può fornire indicazioni in merito alla adeguatezza di operazioni aventi ad oggetto prodotti finanziari e/o servizi di investimento diversi dai Prodotti di Consulenza"*, precisando tuttavia all'art. 3 che *"(..) La prestazione del Servizio di Consulenza comporta che la Banca, al fine di porre il Cliente in condizione di mantenere la coerenza degli investimenti rispetto al suo profilo, effettua la valutazione di adeguatezza anche in relazione alle operazioni richieste dal Cliente di sua iniziativa e eseguite per il tramite della Banca, ad esclusione di quelle frutto di una scelta autonoma del Cliente richieste dallo stesso mediante tecniche di comunicazione a distanza. In relazione a queste ultime operazioni, la Banca effettua la valutazione di appropriatezza».*

Nel rispetto di quest'ultima previsione, risulta in atti, unitamente all'ordine di acquisto, un documento denominato *"Report di consulenza del 3.11.2015"*, che

riporta i dati del consulente e del *de cuius*, la proposta di investimento e l'esito positivo della valutazione di adeguatezza.

Da tanto si desume che l'operazione si è svolta nell'ambito del rapporto consulenziale in essere tra il *de cuius* ed il promotore.

2. Ciò posto, e passando all'esame delle contestazioni relative al rispetto degli obblighi informativi preventivi, l'Intermediario ha sostenuto di aver reso l'informativa all'epoca normativamente prevista tramite la documentazione generale sui rischi degli strumenti finanziari, consegnata al momento dell'apertura del rapporto, che i clienti dichiaravano essere stato loro consegnato, ma che la Banca ha esibito in una versione priva di data e firma.

Sebbene il documento versato in atti contenga una descrizione accurata delle tipologie di strumenti finanziari (tra cui le obbligazioni nelle diverse tipologie), con i rischi ad essi associati, comprensivi di una puntuale descrizione del rischio emittente, la consegna di tale informativa (asseritamente avvenuta nove mesi prima dell'acquisto in lite) non è idonea a provare il corretto assolvimento dei doveri dell'Intermediario in tema di informazione attiva verso i clienti.

Tanto alla luce del consolidato orientamento dell'Arbitro, secondo il quale l'intermediario è onerato di dimostrare di avere adempiuto "in concreto" ai detti obblighi e non in modo meramente formalistico, non reputando sufficiente, a tal fine, la dichiarazione sottoscritta dal cliente, presente nella modulistica precompilata dall'intermediario o dall'emittente, di "aver preso visione della documentazione informativa" o "di aver ricevuto l'informativa sui rischi dell'investimento".

A ciò si aggiunga che quest'Arbitro, nell'esaminare ricorsi aventi ad oggetto analoghe fattispecie, ha più volte sottolineato l'importanza che l'investitore sia correttamente informato, in special modo in situazioni, quali quella in esame, nelle quali assumono particolare rilievo le vicende societarie che hanno coinvolto l'emittente nel periodo precedente all'acquisto dei titoli (Decisioni nn. 3260, 5788, 6491, 6472, 7033).

Nel caso di specie, le uniche informazioni sui titoli che si ha certezza siano state rese al *de cuius* al momento dell'operazione sono, tuttavia, quelle contenute nell'ordine di acquisto sottoscritto dal cliente, che riportano solo la denominazione delle obbligazioni, il valore nominale, il prezzo ed il riferimento del *dossier* di riferimento. In calce al modulo, nello spazio compilato e firmato dal consulente, il medesimo dichiarava "*di aver fornito al cliente tutte le informazioni utili circa la natura e i rischi degli strumenti finanziari oggetto dell'operazione e dell'operazione stessa*", dati dei quali, tuttavia, non si ha evidenza nello specifico. Tutto quanto testé rilevato assume carattere assorbente di ogni altro profilo valutativo e radica la responsabilità dell'Intermediario sotto il profilo risarcitorio.

3. A ciò, tuttavia, aggiungasi, per quanto attiene all'informativa *post* investimento, che l'Intermediario non ha esibito alcun documento dal quale possano evincersi le informazioni incluse nelle rendicontazioni periodiche del portafoglio, né ha dimostrato di aver tempestivamente informato il *de cuius* del *default* del gruppo dell'emittente, intervenuto a giugno del 2016.

4. Ritenuti, in conclusione, accertati i comportamenti violativi addebitati a parte resistente nei termini sopra specificati, venendo alla quantificazione dei danni derivati dagli accertati inadempimenti agli obblighi informativi, il risarcimento a cui i Ricorrenti hanno diritto risulta pari, in linea capitale, alla somma che il *de cuius* e la di lui moglie hanno impiegato per l'acquisto in lite, ovverosia a 43.908,78 euro, oltre a rivalutazione e interessi legali.

### **PQM**

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dichiara l'Intermediario tenuto a corrispondere ai Ricorrenti, a titolo di risarcimento del danno, la complessiva somma rivalutata di € 52.383,17, oltre agli interessi legali dalla data della presente decisione fino al soddisfo, e fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della decisione.

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