Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 8733 del 9 novembre 2026

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da

Dott. [redacted] – Presidente
Prof. [redacted] – Componente
Prof. Avv. Ph. [redacted] – Componente supplente
Prof. Avv. [redacted] – Componente supplente
Prof. Avv. [redacted] – Componente supplente

Relatore: Prof. Avv. Ph. Fabbio

nella seduta del 22 settembre 2026, in relazione al ricorso n. 12650, presentato dal Sig. [redacted] (di seguito "il Ricorrente" o "Parte ricorrente"), nei confronti di [redacted] Banca [redacted] (di seguito "l'Intermediario"), dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

1. La controversia concerne il contestato non corretto adempimento di obblighi informativi e comportamentali in relazione ad un investimento in titoli azionari.

2. Parte ricorrente, dopo aver inviato reclamo all'Intermediario, da questi riscontrato in data 19 marzo 2025 in maniera ritenuta non soddisfacente, si è rivolta all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, rappresentando quanto segue.

3. Il Ricorrente espone di aver, in data 14 novembre 2018, a tal fine avvalendosi dei servizi d'investimento prestati dalla banca con cui al tempo intratteneva rapporti (successivamente acquisita dall'Intermediario odierno convenuto) acquistato azioni emesse e distribuite dalla medesima banca, per un controvalore complessivo investito di euro 16.100,00, registrando per effetto di ciò una perdita che viene quantificata di euro 10.533,88.

4. Ebbene, il Ricorrente lamenta che nessun "*documento informativo specifico*" circa natura, caratteristiche e rischi delle azioni contestate gli è stato, al tempo, veicolato dalla banca; in particolare, gli sarebbe stato sottaciuto che il titolo aveva subito un rapido calo di valore, quale conseguenza della critica situazione economico-patrimoniale dell'emittente, tanto che alla vendita effettuata in data 14 luglio 2022 il titolo registrava un decremento superiore al 78% rispetto al valore iniziale.

Inoltre, il Ricorrente contesta che sempre la banca avrebbe disatteso gli obblighi di diligenza rafforzata, derivanti dal contratto di consulenza sottoscritto contestualmente all'operazione contestata, né sarebbero state effettuate la profilatura MiFID e la dovuta valutazione di adeguatezza/appropriatezza che, ove svolta, non avrebbe che potuto avere esito negativo, stante il suo profilo effettivo.

Conclude, pertanto, il Ricorrente chiedendo di accertare la responsabilità dell'Intermediario convenuto (quale soggetto acquirente l'originaria banca) per i danni occorsi e, per l'effetto, di dichiarare la risoluzione dell'ordine e/o di riconoscere il suo diritto ad ottenere il risarcimento in misura a euro 10.533,88, e in ogni caso, di "*emettere ogni altra statuizione, provvedimento e/o declaratoria ritenuta dal Collegio opportuna*".

5. L'Intermediario convento, regolarmente costituitosi, eccepisce in particolare quanto segue:

- che l’odierno ricorso sarebbe da dichiararsi inammissibile per mancato assolvimento dell’onere probatorio ad opera di controparte, il che avrebbe impedito l’instaurarsi di un normale contraddittorio;
- che l’andamento del titolo solo pochi giorni prima dell’operazione qui contestata, come anche la scelta della banca emittente, a partire già dal 2012, di non distribuire utili in modo da consentire un ingente adeguamento patrimoniale, erano circostanze ben note, tanto che la scelta del Ricorrente di acquistare, comunque, le azioni per cui è controversia rispondeva, evidentemente, ad una strategia speculativa;
- che l’acquisto convenuto è avvenuto nell’ambito di un servizio di mera ricezione e trasmissione di ordini, non avendo avuto riguardo a prodotti specificamente individuati quale possibile oggetto di un servizio di natura consulenziale;
- che non è stato possibile reperire la documentazione relativa alla profilatura del cliente, in quanto risalente ad epoca precedente al subentro dell’Intermediario medesimo all’originaria banca prestatrice dei servizi, pur essendo stato rinvenuto il documento di rendicontazione, inviata al tempo al cliente e da questi mai contestata, con ivi riportati la composizione del portafoglio (100% investito in titoli azionari) e il profilo di rischio dell’investitore con l’attribuzione di un livello di tolleranza al rischio “Conservativo”, un “Livello di esperienza e conoscenza” “Massimo” e un Orizzonte temporale prevalente di “Medio termine”; risulta infine che sempre il Ricorrente abbia operato, fin dal 2008, solo su titoli azionari (tra cui, Cti Biopharma Corp, Telecom Italia, Seat Pagine Gialle, Saras, ecc.).

Conclude, pertanto, l’Intermediario chiedendo, in via principale, che il ricorso venga dichiarato inammissibile o comunque rigettato, in quanto infondato in fatto e in diritto; in via subordinata, che si faccia applicazione dell’art. 1227 c.c., atteso il comportamento gravemente negligente del Ricorrente, che ha a lungo mantenuto le azioni di cui si tratta nel suo portafoglio apparentemente senza mai informarsi sull’andamento del titolo; in via ulteriormente subordinata, di ridurre il *quantum* risarcitorio in via d’equità, attesa l’ampia eco mediatica delle vicende che al tempo stavano interessando l’emittente.

6. In sede di deduzioni integrative, il Ricorrente, oltre a ribadire le doglianze articolate nel ricorso, in particolare deduce la mancata prova dell'avvenuta consegna delle rendicontazioni periodiche evocate da controparte, nonché e in ogni caso l'eccesso di concentrazione, posto che al 31 dicembre 2018 l'investimento nei titoli di che trattasi assorbiva l'intero capitale a disposizione del Ricorrente medesimo.

7. In sede di repliche finali, l'Intermediario rileva, tra l'altro, la tardività della contestazione del Ricorrente circa l'asserita mancata ricezione della rendicontazione periodica, oltre a richiamare la propria posizione difensiva nei termini già esposti in prima fase.

DIRITTO

1. Stante le evidenze in atti, il ricorso è da ritenersi fondato per quanto e nei termini di seguito esposti.

2. Non può essere accolta, anzitutto, l'eccezione preliminare di inammissibilità, essendo in casi della specie onere dell'intermediario resistente, ai sensi degli artt. 23 del TUF e 15 Regolamento ACF, a fronte delle doglianze addotte dall'investitore, dimostrare documentalmente il corretto adempimento degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti dalla disciplina di settore.

3. Né, per altro verso, può essere accolta la domanda di parte attrice di risoluzione dell'investimento, stante che "*la violazione di obblighi di informativa nella fase genetica di investimenti, per come previsti in capo agli intermediari dalla normativa di settore, non consente di accertare – neppure in via incidentale – la risoluzione di operazioni di investimento*" (*ex plurimis*, v. Decisioni ACF n. 7305 del 22 aprile 2024 e n. 7457 del 1° luglio 2024).

4. La domanda risarcitoria è, invece, ad avviso di questo Collegio fondata per quanto di seguito rappresentato.

Va, subito rilevato che l'Intermediario non è stato in grado di versare in atti il modulo d'ordine dell'investimento controverso, né nessun altro documento idoneo a fornire idonea prova del corretto assolvimento degli obblighi di informazione preventivi, di preventiva profilatura del cliente e conseguente valutazione di adeguatezza/appropriatezza.

Risulta agli atti, invece, il contratto di consulenza sottoscritto dal Ricorrente nella medesima data dell'acquisto contestato; contratto dal quale si evince che, pur non essendo le azioni tra le tipologie di strumenti finanziario che potevano formare oggetto di raccomandazioni personalizzate, in casi della specie era comunque dovuta la valutazione di adeguatezza. Nel contratto è, difatti, specificato che i) il servizio di consulenza viene prestato in abbinamento al "Contratto di Negoziazione"; e che ii) "*nell'ambito della prestazione del servizio di consulenza* […], *la Banca effettuerà la valutazione di adeguatezza delle operazioni disposte dal Cliente, o che il Cliente intenda disporre, nell'ambito del Contratto di Negoziazione, anche indipendentemente dal rilascio di raccomandazioni personalizzate, in tale ultima circostanza, ad esclusione delle operazioni inerenti ai servizi di investimento prestati dalla Banca attraverso tecniche di comunicazione a distanza* […]".

Ciò rilevato in base alla documentazione versata in atti dalle parti, quel che ne consegue è che l'Intermediario resistente non può dirsi aver idoneamente assolto all'onere di provare il corretto assolvimento degli obblighi informativi, di profilatura e di valutazione di adeguatezza al tempo dei fatti, dal che consegue l'accertamento del diritto del Ricorrente a vedersi riconosciuto, a titolo di ristoro per il danno occorso, un importo corrispondente alla perdita maturata di Euro 10.533,88 (oltre a rivalutazione e interessi), corrispondente alla differenza tra il capitale originariamente investito (euro 16.100,00) e quanto ricavato dalla successiva vendita delle azioni in data 14 luglio 2022 (euro 5.566,12), non potendosi ritenere fondato quanto eccepito da parte resistente in ordine all'applicazione dell'art. 1227 c.c. o, in alternativa, facendosi ricorso alla via equitativa a fini di riduzione del *quantum*, non essendo revocabile in dubbio che il

Ricorrente, stante il suo profilo d'investitore non particolarmente evoluto, abbia avuto un comportamento funzionale a mitigare l'entità del danno che stava subendo, una volta acquisita contezza della non reversibilità della situazione societaria dell'emittente i titoli.

PQM

In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'Intermediario tenuto a corrispondere al Ricorrente, a titolo risarcitorio, la somma rivalutata di euro 13.051,48, oltre agli interessi legali dalla data della presente decisione sino al soddisfo.

Fissa il termine per l'esecuzione in trenta giorni dalla ricezione della medesima decisione.

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 euro 400,00 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, sezione "Intermediari".

Il Presidente

Firmato digitalmente da:
Gianpaolo Eduardo Barbuzzi