



Arbitro per le Controversie Finanziarie

Decisione n. 6947 del 31 ottobre 2023

## **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE**

### **Il Collegio**

composto dai signori

Dott. G. E. Barbuzzi – Presidente

Prof. Avv. M. De Mari – Membro

Prof. Avv. A. Scotti – Membro supplente

Avv. N. Mincato – Membro supplente

Prof. Dott. P. Esposito – Membro

Relatore: Prof. Avv. A. Scotti

nella seduta del 25 settembre 2023, in relazione al ricorso n. 9349, 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 per avere consentito di operare tramite piattaforma di *trading on line* al cliente, che si dichiara affetto da dipendenza tecnologica. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento e considerati come rilevanti dal Collegio ai fini della decisione.

**2.** Dopo aver presentato reclamo in data 12 luglio 2022, cui l'intermediario ha dato riscontro il successivo 20 luglio 2022, in modo ritenuto insoddisfacente - il ricorrente si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, rappresentando quanto segue.

Il ricorrente espone di avere ripetutamente comunicato all'intermediario la propria *«situazione di grave disagio fisico, ma soprattutto psichico, con il conseguente disturbo mentale sfociato nel cosiddetto “TRADING COMPULSIVO”»*, e ciò allo scopo di favorire una «risoluzione bonaria» del contratto di *trading* e di limitare i danni economici derivanti dalla patologia; aggiunge che, ciò nonostante, l'intermediario avrebbe ignorato i *«chiari e inequivocabili segnali di aiuto, provenienti oltretutto da una persona affetta da una gravissima disabilità»*. A questo punto, il ricorrente deduce che l'intermediario avrebbe ignorato il cambiamento avvenuto nella sua ordinaria operatività stante che, dopo avere effettuato nel decennio precedente ai fatti qui contestati solo un centinaio di operazioni, nell'ultimo anno aveva eseguito *«migliaia di operazioni di compravendita titoli»*; nonostante l'anomalia, l'intermediario si sarebbe limitato a chiudere il rapporto di conto corrente, senza attivarsi secondo gli obblighi di condotta che la legge dispone a tutela del cliente debole.

L'istante precisa, quindi, che tale omissione ha determinato enormi costi di commissioni, e perdite in conto capitale, che fondano la domanda al Collegio di risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali, che vengono quantificati in € 100.000,00.

2. L'intermediario si è regolarmente costituito chiedendo di rigettare il ricorso.

Preliminarmente, la resistente ricostruisce in fatto il rapporto negoziale intercorso con l'istante, precisando di avere ottemperato agli obblighi normativi in materia di documentazione contrattuale e di condotta nei confronti del ricorrente; in particolare, precisa di avere provveduto a predisporre la profilatura MIFID e di averla aggiornata periodicamente e, quindi, di avere sempre verificato – in mancanza di un servizio di consulenza – l'appropriatezza degli investimenti, segnalando eventualmente l'esito negativo della relativa valutazione. Aggiunge, quindi, che il ricorrente ha già adito l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, contestando i comportamenti di essa resistente, ma che le decisioni sono state tutte di rigetto.

Ciò premesso, l'intermediario aggiunge di avere esercitato il recesso dal rapporto, osservando il termine di preavviso previsto.

Pertanto, considerato che le perdite sopportate dal ricorrente sono imputabili all'operatività da lui realizzata, l'intermediario chiede di rigettare il ricorso.

4. Il ricorrente si è avvalso della facoltà di presentare deduzioni integrative di cui all'art. 11, comma 5, Regolamento ACF, precisando che il dovere di curare gli interessi del cliente, imposto all'intermediario dall'art. 21 T.u.f., comprende anche quello di comportarsi con diligenza e correttezza quando viene a conoscenza delle patologie che hanno colpito un cliente; nel caso di specie, avrebbe dovuto sospendere «*immediatamente le insane operazioni di trading portate avanti in modo compulsivo dal ricorrente*».

5. L'Intermediario non ha ritenuto di avvalersi della facoltà di produrre repliche finali.

## **DIRITTO**

1. Il tema che si pone all'esame del Collegio è quello di definire la portata degli obblighi dell'intermediario nel caso in cui venga a conoscenza di circostanze che riguardano il cliente e che, nella sostanza, possono compromettere la sua capacità di agire e di adottare consapevoli decisioni di investimento.

Il ricorrente, infatti, sul presupposto di una condizione di debolezza in cui si sarebbe trovato a causa di una patologica compulsione all'attività di *trading* finanziario *on line*, sostiene che l'intermediario qui convenuto avrebbe violato i suoi doveri di comportamento, dal momento che la previsione di cui all'art. 21 T.u.f. circa l'obbligo dell'intermediario di servire al meglio l'interesse del cliente comprenderebbe anche quello di rifiutarsi, in casi della specie, di eseguire il contratto.

La prospettazione di parte attorea, però, non può essere condivisa.

Nella disposizione in questione gli obblighi di correttezza e buona fede assumono una duplice anima, in quanto sono funzionali alla tutela sia dell'interesse del cliente che del mercato, rappresentando dunque un ideale punto di confluenza di un sistema di protezione che, talvolta con i medesimi strumenti, è diretto alla tutela di interessi individuali e generali. D'altra parte, costituisce principio ormai acquisito – finemente tracciato dalla più autorevole dottrina in materia – quello della

connessione esistente tra i due ambiti di tutela, tale per cui le regole che prevedono i requisiti per le attività degli emittenti e degli intermediari e che disciplinano i prodotti e strumenti finanziari concorrono ad assicurare le condizioni di un mercato finanziario efficiente, nel quale è essenziale preservare la libertà, oltre che la consapevolezza, delle scelte di investimento. In tale contesto, è anche vero che il punto di equilibrio si è andato progressivamente a spostare sulla centralità della figura del cliente/investitore, in linea con l'accresciuta rilevanza della persona e dei suoi diritti fondamentali anche nell'esercizio di poteri e facoltà a contenuto patrimoniale. E tuttavia, poiché tra i fattori di rischio per la salvaguardia di tali valori un posto preminente spetta allo svantaggio informativo di una parte a favore dell'altro contraente, tuttora le regole di comportamento, inderogabilmente imposte dagli obblighi generali di correttezza si traducono essenzialmente in doveri di informazione.

2. Ne consegue che l'evoluzione della disciplina in questa materia ha rafforzato l'esigenza che i comportamenti cui sono tenuti gli intermediari nella fase precontrattuale e, dove previsto, anche esecutiva del rapporto, siano modulati sull'attenzione al dato reale, sicché l'intermediario, in ogni caso, è tenuto a verificare la rispondenza del prodotto offerto alle reali esigenze di investimento del cliente, oltre che all'interesse concreto che questi persegue.

La realizzazione di tale obiettivo è affidata ad una griglia predeterminata di vincoli formali che, tuttavia, richiedono un'applicazione in chiave funzionale. Tra questi, come noto, ha un ruolo fondamentale l'attività di profilatura, che deve essere compiuta anche verificando l'attendibilità delle risposte ai questionari e, comunque, la coerenza del quadro informativo con gli elementi obiettivi riguardanti il cliente, noti all'intermediario o che comunque quest'ultimo avrebbe potuto e dovuto conoscere; se correttamente eseguita, la profilatura consente dunque all'intermediario di svolgere con la necessaria attendibilità la valutazione dell'adeguatezza – se il contratto di investimento include il servizio di consulenza – e di appropriatezza dell'investimento e consente al cliente di orientare consapevolmente le proprie scelte di investimento, senza subire alcun *deficit* informativo sulle caratteristiche dello strumento finanziario. Oltretutto, il cliente

conserva l'autonomia di scegliere un prodotto ancorché non adeguato o non appropriato, senza responsabilità alcuna dell'intermediario, se questi abbia provveduto a dargliene previo avviso, con modalità oggettive e verificabili.

3. Tale premessa, con cui si è inteso richiamare i principali formanti su cui si svolge anche l'attività di cognizione di quest'Arbitro, si è rivelata necessaria per tracciare i contorni della prestazione a cui è tenuto l'intermediario a fronte di situazioni che, pure possono verificarsi sfuggendo agli stringenti vincoli di condotta previsti, come quando le esigenze di protezione hanno origine direttamente nella situazione soggettiva del cliente.

Anche su questo tema, il Collegio ha ripetutamente richiamato l'attenzione degli intermediari nel considerare eventuali situazioni di vulnerabilità del cliente, ad esempio, ritenendo non legittimamente elaborato un profilo di rischio che, a fronte di un livello di istruzione modesto, contenga l'affermazione della conoscenza di prodotti finanziari complessi, ovvero, in ipotesi di età avanzata del cliente, prospetti l'interesse a un investimento di lungo periodo. Si tratta, tuttavia, di situazioni direttamente rilevanti nella prestazione cui è tenuto l'intermediario, giacché concretizzano il dovere di diligenza dell'obbligato, sia definendone l'estensione, sia costituendo il criterio di valutazione dell'esattezza della prestazione.

4. La situazione prospettata dall'odierno ricorrente non rientra, però, in alcuna di queste ipotesi.

L'anomalia comportamentale dedotta, quand'anche causa di una patologia clinica, non è fonte di alcun obbligo ulteriore di comportamento in capo all'intermediario; non lo è per le ragioni sopra esposte, che definiscono, come visto, il perimetro della rilevanza della situazione personale del cliente, non lo è anche per l'assenza di strumenti di monitoraggio e verifica che – a prescindere dall'insostenibilità dei relativi oneri – consentirebbero all'intermediario di accertare con un ragionevole grado di certezza che il cliente versa in uno stato soggettivo peculiare e che tale condizione ha inficiato la sua capacità di valutazione e giudizio.

Nel caso di specie, peraltro, il ricorrente non risulta aver messo nella disponibilità dell'intermediario alcuna documentazione (medica o di altro genere) a dimostrazione dell'asserita patologia, e nemmeno ha provato la sua affermazione

in questo procedimento, a fronte del che non può che ritenersi inverosimile l'assunto dell'istante secondo cui la resistente avrebbe dovuto avvedersene sulla base del solo incremento, pur significativo, delle transazioni eseguite dal cliente.

Invece – va rilevato – una volta accertata l'appropriatezza delle operazioni ovvero informato il cliente della relativa valutazione negativa - che la resistente ha adempiuto correttamente alle proprie obbligazioni.

L'odierno ricorrente, piuttosto, alla luce anche della sua consapevolezza della (asserita ma non provata) condizione patologica che avrebbe compromesso la sua capacità di agire, avrebbe potuto attivare le misure di protezione previste dalla disciplina generale civilistica, ad esempio, chiedendo la nomina di un amministratore di sostegno che, come noto, rappresenta un istituto di notevole efficienza e flessibilità, sia perché offre al beneficiario la facoltà di instaurare il relativo procedimento, indicando eventualmente anche il soggetto da nominare amministratore, sia per la possibilità attribuita al Giudice di modulare il contenuto della misura sulla base delle reali e peculiari esigenze del beneficiario.

5. Per completezza, va sottolineato che il ricorrente non ha contestato sotto altri profili l'esatto adempimento degli obblighi di condotta dell'intermediario, sicché il ricorso, conclusivamente, non può essere accolto.

## **PQM**

Il Collegio respinge il ricorso.

Il Presidente  
Firmato digitalmente da:  
Gianpaolo Eduardo Barbuzzi