



ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da

Dott. G. E. Barbuzzi – Presidente

Prof. Avv. M. de Mari – Membro

Prof. Avv. A. Scotti – Membro supplente

Prof. Avv. F. De Santis – Membro

Prof. P. Esposito - Membro

Relatrice: Prof. Avv. A. Scotti

nella seduta del 22 gennaio 2024, in relazione al ricorso n. 9728, 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 il malfunzionamento della piattaforma di *trading on line*, il che ha impedito al cliente l'operatività su posizioni in essere. Questi, in sintesi, i fatti oggetto del procedimento e considerati come rilevanti dal Collegio ai fini della decisione.

2. Dopo aver presentato due reclami, in data 27 agosto 2022 e 15 novembre 2022, cui l'intermediario ha dato riscontro rispettivamente in data 29 settembre 2022 e 29 novembre 2022 in modo ritenuto insoddisfacente, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro per le Controversie Finanziarie rappresentando quanto segue.

L'istante espone che, in data 26 agosto 2022, la piattaforma di *trading on-line* dell'intermediario è rimasta inaccessibile per circa un'ora e che, quindi, non ha potuto gestire due posizioni rialziste aperte in *contract for difference* (CFD), in un momento di grande volatilità dei mercati indotta da una conferenza del presidente della FED. Aggiunge, più in particolare, che egli avrebbe voluto "gestire" le posizioni e, tuttavia, le ha dovute chiudere in perdita, tramite ordini telefonici, poiché l'intermediario – contattato tramite *call center* alle ore 16:56 dello stesso giorno - ha posto la chiusura delle posizioni in essere quale condizione per poter avviare indagini sui fatti occorsi.

Ciò premesso, il ricorrente fa presente che l'intermediario qui convenuto ha ammesso il disservizio ma, ciononostante, avrebbe offerto un risarcimento inadeguato, perché corrispondente solo alle perdite della giornata e non a quelle pregresse. A tale proposito, l'istante sottolinea che, se avesse potuto accedere al sistema, non avrebbe chiuso le posizioni, avvalendosi piuttosto della possibilità di operare sulle stesse; sicché, il risarcimento dovuto non può che essere tale, a suo avviso, da ricostituire la situazione precedente l'apertura delle posizioni stesse. Pertanto, il ricorrente chiede all'Arbitro di riconoscere il suo diritto ad ottenere il «risarcimento del danno subito per le perdite sugli strumenti oggetto di investimento» e «conseguentemente il riaccredito della somma di € 23.109,76, pari alla differenza fra le perdite subite e le somme già accreditate».

3. L'intermediario si è costituito ma con modalità irrituali, producendo le sue deduzioni in un documento allegato ma senza compilare la modulistica vincolativamente prevista (denominata "Modulo intermediario per le deduzioni al ricorso"). Pertanto, come sarà meglio precisato nel prosieguo, le argomentazioni difensive del resistente non possono essere esaminate dal Collegio nella decisione del ricorso.

Nella stessa violazione incorre, peraltro, anche il ricorrente in sede di repliche, avendole depositate anch'egli tramite documento separato, con l'effetto che anch'esse non possono essere oggetto di valutazione in sede decisoria.

DIRITTO

1. Come testé rilevato, le modalità irrituali con le quali sono state depositate le deduzioni dell'intermediario e le deduzioni integrative del ricorrente non consentono di esaminarne il contenuto: infatti, il deposito delle difese in foglio separato allegato alla produzione di parte, non può dirsi conforme a quanto vincolativamente previsto dall'art. 11, comma 1-*bis*, del Regolamento ACF, assunto con delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016, come modificato con delibera Consob n. 21867 del 26 maggio 2021, che prevede che «*Per le fasi procedurali previste dai commi 2, 4, 5 e 6 le parti utilizzano esclusivamente la modulistica resa disponibile sul sito web dell'Arbitro e la trasmettono attraverso il medesimo sito*».

2. Ciò premesso, dal contenuto del ricorso introduttivo e dall'esame della documentazione esibita emerge, in ogni caso, l'infondatezza del ricorso per le ragioni di seguito esposte.

In via di principio, non si può revocare in dubbio che il blocco dell'accesso alla piattaforma di *trading on line* rappresenti un inadempimento agli obblighi di diligenza e di organizzazione a carico dell'intermediario prestatore dei servizi d'investimento.

Nel caso di specie, è incontroverso tra le parti che, il 26 agosto 2022, il ricorrente detenesse due posizioni *long* su due CFD, aperte tra il 14 e il 22 agosto 2022; è parimenti incontestata la circostanza dell'inaccessibilità della piattaforma di *trading on line* per circa un'ora nella stessa giornata - tra le ore 16:00 e le 16:56 - e che, contattato telefonicamente, l'intermediario abbia chiesto al cliente la chiusura delle posizioni sui CFD, quale condizione per avviare un'indagine interna volta a valutare la richiesta di annullamento degli investimenti, nonché, ancora, il fatto che le posizioni siano state chiuse alle ore 17:18, a seguito di ordini impartiti dal ricorrente nel corso della stessa telefonata.

3. Nella stessa prospettazione del ricorrente, poi, è fatto presente che l'intermediario gli ha già corrisposto l'importo di € 11.925,75, rettificando i prezzi di chiusura delle posizioni a favore del cliente, mediante l'applicazione dei prezzi esposti alle ore 16:12, del 26 agosto 2022, orario del primo tentativo di accesso alla piattaforma.

L'istante ritiene, però, non adeguato un tale ristoro del danno ricevuto, da parametrare, piuttosto, alle perdite generate dall'investimento di che trattasi, a cui non ha potuto ovviare stante l'impedimento operativo occorso.

Ebbene, una tale impostazione non può essere condivisa da questo Collegio per quanto di seguito esposto.

Deve essere rilevato, in primo luogo, che non possono ricondursi al disservizio della piattaforma di *trading on line* le perdite maturate sull'investimento dal momento della sua costituzione a quello di blocco dell'operatività, sulle quali hanno inciso, evidentemente, tanto l'andamento congiunturale del mercato quanto le scelte del ricorrente nella loro gestione. Invece, è ragionevole ritenere che il mancato accesso alla piattaforma abbia determinato l'impossibilità di adottare la migliore strategia, alla luce dell'andamento negativo degli strumenti, e cioè la chiusura delle posizioni; sicché il danno subito dal ricorrente non può che essere correlato al minor ricavo della successiva chiusura effettuata alle 17:18, rispetto a un'ipotetica vendita immediata alle ore 16:12, come allora determinato dall'intermediario nell'importo già versato al cliente, e – sotto tale profilo – non contestato da quest'ultimo.

D'altra parte, non vi è prova di quali sarebbero state le operazioni che il ricorrente avrebbe potuto disporre e con quali esiti eventualmente più favorevoli della valutazione del danno effettuata da parte resistente; mentre deve essere considerato che quest'ultima ha garantito sempre la possibilità di operare tramite *call center* e che il ricorrente ha, in ogni caso, atteso circa quarantacinque minuti dal primo tentativo di accesso fallito per attivarsi e contattare il *call center* dell'intermediario; tutti elementi fattuali, questi, che finiscono con l'inficiare irrimediabilmente anche la sussistenza di un ipotetico nesso di causalità tra il comportamento inadempiente e l'evento dannoso.

Per questi motivi, il ricorso non può essere accolto.

PQM

Il Collegio respinge il ricorso.

Il Presidente
Firmato digitalmente da:
Gianpaolo Eduardo Barbuzzi