

ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Il Collegio

composto da

Dott. G.E. Barbuzzi – Presidente Prof. Avv. M. de Mari – Componente
Prof.ssa M. Mori – Componente supplente Prof. Avv. F. De Santis – Componente
Prof. Avv. U. Malvagna – Componente supplente

Relatore: Prof. Avv. M. de Mari

nella seduta del 3 febbraio 2025, in relazione al ricorso n. xxxx, dopo aver esaminato la documentazione in atti, ha pronunciato la seguente decisione.

FATTO

1. La presente controversia attiene al tema del non corretto adempimento, da parte dell'Intermediario, nell'ambito della prestazione di servizi di investimento, degli obblighi informativi prescritti dalla normativa di settore, con specifico riguardo alla sottoscrizione di quote di un fondo comune.

La Ricorrente, dopo aver presentato reclamo, cui l'Intermediario ha dato riscontro in maniera giudicata a suo avviso insoddisfacente, si è rivolta, con l'assistenza di un procuratore, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, rappresentando quanto segue.

Questi, in sintesi, i fatti individuati come rilevanti ai fini della decisione.

2. La Ricorrente espone che, il 15 febbraio 2021, ha sottoscritto n. 18.192,048 quote di un fondo (in seguito, "il Fondo") tramite un consulente dell'Intermediario, per un importo pari a € 108.000,00 e che, in data 7 marzo 2023, ne richiedeva la liquidazione, così ottenendo un importo pari a € 97.582,15, registrando, dunque, una perdita di € 10.417,85.

Ritiene che, in occasione dell'investimento, non abbia ricevuto le informazioni previste dalla normativa in materia di prestazione dei servizi di investimento.

Più in particolare, sostiene che, secondo l'Intermediario, ella avrebbe ricevuto, al tempo, il documento sostanziatosi nella "Raccomandazione personalizzata resa all'esito del servizio di consulenza in materia di investimenti" (in seguito, "la Raccomandazione"), nonché aver redatto il questionario MiFID e ricevuto anche il "Documento di Sintesi deposito titoli", sottoscritti dalla Ricorrente tramite tablet e in seguito stampati e consegnati alla stessa; tiene anche a sottolineare che su tale ultimo documento figura, quale luogo di sottoscrizione, Trento.

La Ricorrente sostiene, al contrario, che la Raccomandazione appena evocata non le sarebbe mai stata, in realtà, sottoposta né consegnata e, naturalmente, non avrebbe mai firmato detta Raccomandazione.

La Ricorrente si duole, altresì, del fatto di aver potuto evincere il costo annuo dell'investimento nel Fondo (pari a € 1.833,73) unicamente dalla Raccomandazione, mentre la normativa prevede che il cliente sia informato su tutti i costi e gli oneri in forma aggregata, consentendo al cliente di comprendere il costo totale e il suo effetto complessivo sul rendimento.

La Ricorrente conclude chiedendo al Collegio che l'Intermediario venga condannato al pagamento a suo favore della somma di € 10.417,80.

3. L'Intermediario si è costituito nel presente procedimento nei termini prescritti dal Regolamento ACF, depositando deduzioni a sostegno della propria posizione e chiedendo il rigetto del ricorso in quanto infondato.

Egli premette che la sottoscrizione del Fondo, avvenuta in data 15 marzo 2021, è stata preceduta da una proposta di consulenza commisurata alle esigenze e al profilo di rischio manifestati dalla Ricorrente e dall'illustrazione delle caratteristiche del prodotto in questione mediante la consegna del KIID, che la cliente ha dichiarato di aver ricevuto attraverso lo stesso modulo di sottoscrizione che riportava le principali informazioni sullo strumento. Nella scheda del prodotto erano chiaramente riportate: la classe delle quote (classe R), la denominazione del fondo sottoscritto, il codice ISIN identificativo e l'indicazione della classe di rischio medio-lungo (livello 4 su una scala da 1 a 7) con un periodo di mantenimento di 4 anni. Inoltre, secondo l'Intermediario resistente, la Ricorrente risulta essere stata correttamente profilata sulla base del questionario MiFID del 15 febbraio 2021, dal quale emerge un profilo coerente con le caratteristiche del Fondo in lite. Il questionario restituisce un profilo di investitore consapevole del prodotto proposto che dichiara di poter sopportare perdite in caso di andamento negativo del mercato e con orizzonte temporale fino a cinque anni.

Nonostante tale orizzonte temporale, la Ricorrente decideva di liquidare il Fondo in ragione delle fluttuazioni negative di mercato, in contrasto con il ripetuto consiglio del consulente di attendere che i mercati invertissero la tendenza, oltre che con l'orizzonte temporale minimo raccomandato (4 anni).

Con riferimento alla Raccomandazione, viene sottolineato che il documento relativo è stato correttamente sottoscritto dalla Ricorrente con firma elettronica avanzata, modalità autorizzata espressamente dalla Ricorrente con la sottoscrizione, in data 11 gennaio 2021, del "contratto per il servizio di firma elettronica".

L'Intermediario tiene, inoltre, a precisare che negli altri documenti prodotti in allegato al ricorso, la firma o è eseguita di pugno dalla Ricorrente o è grafometrica, modalità di sottoscrizione (quest'ultima) diversa dalla firma elettronica avanzata. Per quanto concerne i costi dell'investimento, gli stessi sono compiutamente riportati nella Raccomandazione e, in ogni caso, la Ricorrente non ha evidenziato come la conoscenza dei costi avrebbe eventualmente influito sulla sua scelta di investimento.

4. Parte Ricorrente ha presentato deduzioni integrative, nelle quali, oltre a riportarsi a quanto già rilevato nel ricorso, sottolinea come l'Intermediario non abbia fornito alcuna motivazione sul fatto che il questionario sarebbe stato firmato tramite modalità di sottoscrizione "grafometrica", mentre per la raccomandazione sia stata utilizzata un'altra modalità, quella della firma elettronica avanzata, pur essendo stati i due documenti sottoscritti nella stessa data.

Ad avviso della Ricorrente, la mancata dimostrazione, da parte dell'Intermediario, della provenienza effettiva della firma sulla raccomandazione porterebbe all'annullamento dell'intero negozio giuridico.

5. L'Intermediario si è avvalso della facoltà di presentare memoria di replica ai sensi dell'art. 11, comma 6, del Regolamento ACF, chiarendo che l'art. 6 del contratto per il servizio di "Firma elettronica", sottoscritto dalla Ricorrente, prevede l'espresso riconoscimento dell'efficacia legale della firma elettronica al pari della sottoscrizione manuale autografa.

Viene, inoltre, sottolineato che, diversamente da quanto sostenuto dalla Ricorrente, la sottoscrizione del questionario MiFID e della Raccomandazione personalizzata erano avvenute in due giorni differenti; il questionario è stato, infatti, sottoscritto con firma grafometrica in data 15 febbraio 2021 presso l'Ufficio amministrativo di Trento, mentre la Raccomandazione è stata sottoscritta in data 15 marzo 2021 con firma elettronica avanzata a distanza mediante OTP.

DIRITTO

1. Il ricorso non può dirsi meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

2. Occorre, anzitutto, rilevare che la domanda di annullamento formulata dalla Ricorrente non può essere accolta, atteso che non è stata dimostrata la sussistenza del dolo ovvero dell'errore essenziale e riconoscibile - vizi neppure menzionati - non essendo sufficiente, a tal fine, la mera allegazione di una violazione delle regole di correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi d'investimento.

3. Venendo agli ulteriori motivi di doglianza, ad avviso del Collegio non sono riscontrabili carenze ascrivibili all'Intermediario resistente sotto il profilo dell'adempimento degli obblighi informativi prescritti.

La Ricorrente, infatti, nel modulo di sottoscrizione del 15 marzo 2021 – di cui non contesta la paternità – aveva dichiarato di avere ricevuto il KIID, circostanza questa che è di per sé idonea a dimostrare l'avvenuta consegna alla cliente di tale documento e a far ritenere correttamente assolti i menzionati obblighi.

4. Tuttavia, occorre anche precisare che l'ulteriore doglianza della Ricorrente si appunta anche sulla carente informativa circa i costi dell'investimento; questi sarebbero stati compiutamente rappresentati unicamente nella Raccomandazione che ella nega, però, di aver mai ricevuto e, soprattutto, di avere firmato.

Ebbene, la Raccomandazione è il documento che, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 50 del Reg. delegato (UE) n. 2017/565, dà conto, in forma aggregata, nonché in percentuale e in euro, dei costi complessivi annuali connessi all'investimento (assumendo che lo stesso fosse detenuto per un solo anno). Il documento disponibile in atti riporta, suddiviso nelle varie voci, il costo annuo totale pari all'1,70% e, in valore assoluto, a € 1.833,73.

Né può condividersi quanto sostenuto dalla Ricorrente circa l'asserita invalidità della sua sottoscrizione dell'evocata Raccomandazione.

In proposito, vale rilevare che la Ricorrente, l'11 gennaio 2021, ha sottoscritto il "Contratto per il servizio di firma elettronica" con cui ha autorizzato anche la modalità di firma elettronica avanzata con cui è stata sottoscritta la Raccomandazione.

L'art. 6 del contratto citato prevede l'espresso riconoscimento dell'efficacia legale della firma elettronica al pari della sottoscrizione manuale autografa e, in particolare, il primo comma stabilisce che "Fatto salvo quanto diversamente disposto dalle presenti condizioni, il TITOLARE prende atto e accetta che tutte le trasmissioni digitali effettuate mediante l'utilizzo del DISPOSITIVO DI FIRMA e autenticate dal CERTIFICATORE AUTORIZZATO mediante la CHIAVE PUBBLICA e la CHIAVE PRIVATA e in relazione alle quali il corrispondente CERTIFICATO sia stato confermato come valido mediante il SERVIZIO FIRMA ELETTRONICA, avranno la stessa efficacia legale e validità della sottoscrizione manuale autografa del TITOLARE".

Dalle schermate prodotte dall'Intermediario risulta che il documento è stato firmato dalla Ricorrente, la firma apposta sul documento è valida, il documento è stato firmato il 15 marzo 2021 alle ore 16:17:28, "Motivo: Sottoscrizione documento" e "Luogo: Italia", il documento non è stato modificato dopo l'apposizione della firma, il certificatore ha specificato che le azioni di compilazione moduli, firma e commento sono consentite per il documento e che non sono consentite altre modifiche, l'identità del firmatario è valida, l'ora della firma proviene dall'orologio del computer del firmatario, i controlli di convalida percorso sono riusciti e che la firma è abilitata per la convalida a lungo termine.

Né appare convincente l'ulteriore argomentazione della Ricorrente, fondata sull'assunto che il luogo di sottoscrizione sul documento era Verona, città in cui, il 15 marzo 2021, ella non si sarebbe recata.

Atteso che il documento risulta essere stato sottoscritto tramite firma digitale a distanza, è ragionevole pensare che la procedura abbia inserito, in automatico, il luogo di sottoscrizione della filiale di Verona presso cui il consulente finanziario di riferimento della cliente era in servizio.

A ciò si aggiunga che non corrisponde al vero che, nella medesima giornata, la Ricorrente avrebbe firmato il questionario con modalità ingiustificatamente diverse - ovvero con firma grafometrica presso l'Ufficio amministrativo di Trento - in quanto la sottoscrizione del questionario risulta essere avvenuta il 15 febbraio 2021 e, quindi, esattamente un mese prima della sottoscrizione della Raccomandazione personalizzata, avvenuta, come già detto, il 15 marzo 2021 con firma elettronica avanzata a distanza.

Risulta, piuttosto, che, nella medesima giornata del 15 marzo 2021, la Ricorrente ha sottoscritto, sempre con firma elettronica avanzata - recante, quindi, come luogo di sottoscrizione Verona - il documento di "Incarico per la realizzazione di operazione su prodotti finanziari" riguardante, appunto, l'investimento in lite, in cui ella, oltre a dichiarare di aver ricevuto tutte le informazioni prescritte dalle normative di riferimento, comprese quelle sui costi e gli oneri, affermava altresì di avere "avuto il tempo utile per leggerle e comprenderle al fine di adottare consapevoli decisioni in materia di investimenti con riferimento alla Raccomandazione personalizzata da Voi fornita nell'ambito della prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti".

In buona sostanza, non emergono dalle risultanze istruttorie elementi di prova che diano idoneo sostegno alle contestazioni di parte attrice.

Traendo spunto dal caso in esame, si ritiene, infine, opportuno sottolineare e richiamare l'attenzione dell'Intermediario sulla necessità che gli investitori che fanno uso di firma elettronica siano sempre idoneamente e preventivamente informati, al pari di quelli che appongono la propria sottoscrizione in forma olografa su supporto cartaceo, così da poterne far scaturire scelte d'investimento sempre pienamente consapevoli; ciò pur non rinvenendosi nel caso di specie - lo si ripete - elementi sufficienti per revocare in dubbio la validità della firma apposta sulla Raccomandazione, né per ritenere fondati gli altri motivi del ricorso.

PQM

Il Collegio respinge il ricorso.

Il Presidente

Firmato digitalmente da Gianpaolo Eduardo Barbuzzi