

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) SIRENA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) NERVI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CHERTI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore GRECO FERNANDO

Nella seduta del 13/10/2016 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

### FATTO

La ricorrente ha affermato di essere titolare di un conto corrente acceso presso l'intermediario convenuto. In data 06.03.2015, tuttavia, l'intermediario telefonava alla ricorrente per informarla della necessità di aggiornare alcuni dati ed evitare il blocco del conto corrente. Già nel corso della comunicazione veniva fatto presente all'intermediario che non si volevano ascoltare promozioni commerciali o proposte contrattuali.

In data 09.03.2015, dunque, la ricorrente si recava in filiale per procedere all'aggiornamento dei dati personali.

Tuttavia, terminate tali operazioni, l'addetto della filiale pretendeva che la cliente apponesse la sua firma su alcuni fogli. La ricorrente si rifiutava di sottoscrivere alcunché e, dopo aver insistito, riusciva ad esercitare il suo diritto ad ottenere copia della documentazione e portarla a casa in modo da leggerla attentamente.

Solo a seguito di tale lettura la ricorrente comprendeva che la documentazione in questione costituivano un nuovo contratto di conto corrente, con un canone di tenuta conto più elevato rispetto a quello previsto dal contratto già in essere.

Comunicava telefonicamente alla convenuta, dunque, di non voler sottoscrivere il nuovo contratto. Tuttavia, l'intermediario - con missiva del 01.04.2015 - comunicava di aver attivato il nuovo rapporto di conto corrente.

In considerazione di ciò, la ricorrente inoltra un reclamo, cui l'intermediario riscontrava con argomentazioni – a parere della ricorrente - del tutto prive di pregio.

Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario rilevando che, in occasione dell'aggiornamento dell'anagrafica imposto dalla normativa anticiclaggio, alla ricorrente veniva proposto di trasformare il suo conto corrente, sottoscrivendo un nuovo contratto. Tuttavia, quando l'addetta allo sportello -dopo aver completato il processo di migrazione - procedeva alla stampa del contratto, la cliente si impossessava del documento, decidendo di tornare in un secondo momento per la riconsegna, dopo averlo riletto. Secondo la prospettazione di parte resistente la mancata restituzione del contratto di migrazione del conto corrente da parte della ricorrente rendeva impossibile la definizione della pratica e, dunque, anche il ripristino delle condizioni iniziali.

Dunque, l'intermediario chiedeva l'integrale rigetto del ricorso, per mancanza di qualunque responsabilità di parte resistente.

### **DIRITTO**

Dall'esame della documentazione versata in atti, il Collegio rileva l'illegittimità del contegno tenuto dall'intermediario resistente.

Innanzitutto si rileva come il comportamento dell'intermediario – dallo stesso riconosciuto e, dunque, pacifico – denota una evidente violazione delle regole sulla trasparenza, poste a tutela della clientela bancaria.

A tale riguardo il Collegio osserva che quando si parla di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" si intende riferirsi ad un insieme di regole volte ad assicurare ai clienti un'informazione corretta, chiara ed esauriente; un'informazione che, dunque, agevoli la comprensione delle caratteristiche, dei rischi e dei costi dei prodotti finanziari offerti e ne consenta la facile confrontabilità con altre offerte.

Il tecnicismo proprio della materia rende non infrequente che la documentazione elaborata dagli intermediari –pur completa nei contenuti – risulti difficilmente comprensibile al cliente, soprattutto se poco esperto.

Proprio per limitare tale fenomeno, già da tempo la Banca d'Italia ha emanato disposizioni su "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (provvedimento del 9.2.2011 che integra il provvedimento del 29.7.2009).

Le previsioni definiscono standard minimi e generali di redazione dei documenti informativi predisposti per la clientela (struttura dei documenti, informazioni essenziali da fornire, scelte lessicali, standardizzazione di alcune tipologie di contratti più diffusi) e introducono per gli intermediari bancari e finanziari, anche per la commercializzazione dei servizi bancari tradizionali, obblighi di natura organizzativa, ovvero di controllo, per il rispetto della disciplina di trasparenza e la correttezza nei rapporti con l'utenza.

I provvedimenti sulla trasparenza si applicano ad ogni fase del rapporto tra intermediario e cliente e si affiancano alle disposizioni normative in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela.

Pare opportuno ribadire, in questa sede, che il cliente - prima di concludere il contratto – deve essere posto nelle condizioni di aderire all'offerta in maniera consapevole, attraverso una chiara esposizione delle condizioni contrattuali che saranno applicate e la messa a disposizione del cliente di alcuni documenti importanti per comprendere le caratteristiche dell'operazione. In plurime circostanze è stato ribadito come con l'espressione "mettere a disposizione del cliente" si intenda far riferimento alla possibilità che il cliente porti con sé una copia della documentazione - dopo averla richiesta o prelevata direttamente – e non si limiti a indicare la facoltà del cliente di visionare i documenti nei locali della banca.

Tra i documenti rilevanti ai fini della sottoscrizione è certamente ricompreso anche il testo del contratto. Infatti, nei provvedimenti della Banca d'Italia è stato più volte ribadito il diritto del cliente alla consegna - prima della conclusione del contratto - di una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula (a scelta del cliente può essere consegnato il solo documento di sintesi). Un diritto, dunque, che non può essere sottoposto a termini o condizioni e che compariva espressamente anche nel Foglio informativo rilasciato alla cliente e qui versato in atti.

Dunque, pare il caso di rilevare come, nel caso di specie, parte ricorrente abbia legittimamente esercitato un proprio diritto, chiedendo di portare a casa una copia del contratto sottopostole dall'intermediario resistente.

Tale richiesta, tuttavia, non può considerarsi in nessun caso significativa dell'assunzione di obblighi a carico delle parti. Infatti, gli stessi provvedimenti della Banca d'Italia espressamente evidenziano che la semplice consegna della documentazione non impegna le parti alla stipula del contratto.

Ne discende che, nel caso di specie, la ricorrente non poteva considerarsi in alcun modo vincolata all'adesione al contratto sottopostole. Dunque, l'applicazione delle variate condizioni, in assenza di sottoscrizione del contratto medesimo, costituisce manifestazione di una condotta abusiva, arbitrariamente perpetrata dall'intermediario ai danni della propria cliente. Infatti, pare il caso di evidenziare che le condizioni praticate alla ricorrente, non solo non erano da questa volute, ma erano addirittura per la stessa peggiorative rispetto a quelle previste nel contratto originario.

D'altra parte, pretestuose e prive di qualunque pregio appaiono le argomentazioni spese dalla resistente a giustificazione del proprio operato.

All'accertamento dell'illegittimità del contegno tenuto dall'intermediario consegue la nullità del contratto di conto corrente in contestazione per difetto di sottoscrizione e, dunque, il riconoscimento del diritto della ricorrente a che la resistente applichi le condizioni economiche previste dal contratto di conto corrente originariamente sottoscritto, senza ulteriori oneri a carico della ricorrente.

Il Collegio è tenuto, altresì, a valutare la fondatezza della richiesta risarcitoria avanzata da parte ricorrente. A parere di questo Arbitro, il contegno tenuto dall'intermediario si pone in palese violazione del precetto della buona fede e della lealtà contrattuale che, con riferimento alla specificità del caso concreto, è certamente fonte di pregiudizio per la ricorrente. Il tentativo di aggirare disposizioni normative, nell'ambito di un rapporto contrattuale già in essere, e con l'evidente scopo di tutelare l'interesse dell'intermediario, configura un vero e proprio inadempimento contrattuale in senso tecnico con conseguente obbligo di risarcire il danno. La difficoltà di un'esatta quantificazione induce, questo Collegio a liquidarlo in via equitativa, ai sensi dell'art. 1226 c.c." (cfr. Collegio Roma, decisione n. 6842/2014).

Dall'analisi della documentazione versata in atti e tenuto conto delle peculiarità del caso sottoposto all'attenzione del Collegio, pare equo quantificare il risarcimento in complessivi euro 500,00.

### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio, accertata la nullità del contratto di conto corrente per difetto di sottoscrizione, dispone che il rapporto tra le parti venga disciplinato secondo le condizioni stabilite nell'originario testo contrattuale e che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 500,00 a titolo risarcitorio.**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
MAURIZIO MASSERA