



## COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) TOMMASI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) PAGNONI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) STEFANELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) PANZARINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - SARA TOMMASI

Seduta del 24/01/2019

### FATTO

Il ricorrente riferisce di essersi recato, in data 22.12.17, presso uno sportello dell'intermediario per effettuare un'operazione che nulla aveva a che vedere con il conto corrente di cui è titolare. Dopo aver ultimato tale operazione, la direttrice della filiale "si è intromessa", prospettando una serie di problematiche connesse alla sicurezza del conto corrente e rappresentando l'esistenza di un nuovo conto dotato del sistema "alert", di cui consigliava l'apertura, con contestuale chiusura del conto attivo. Dopo essersi sincerato che le condizioni del conto sarebbero rimaste totalmente invariate, il ricorrente sottoscriveva il nuovo contratto con firma digitale, senza una preventiva possibilità di lettura, ma fidandosi delle assicurazioni dategli dalla Direttrice circa la non variazione delle condizioni contrattuali. Ritiene, infatti, che l'immediata richiesta di apposizione della firma sul terminale renda impossibile la previa lettura, in quanto la copia del contratto viene stampata soltanto dopo l'avvenuta sottoscrizione digitale.

Tornato a casa, leggeva le condizioni del nuovo conto corrente (plico di 69 pagine) e si avvedeva di aver perso alcune condizioni di favore, ossia: il recupero delle spese fisse di gestione del conto, pari a € 4,00 mensili; perdita di alcuni servizi gratuiti; eliminazione dell'estratto conto trimestrale cartaceo. Pertanto, nel pomeriggio, chiedeva allo sportello «l'annullamento» del nuovo contratto, avente il medesimo numero del precedente conto corrente, ottenendo un diniego da parte degli operatori.

Ritiene che l'intermediario abbia posto in essere un comportamento scorretto e superficiale, fornendo informazioni errate e inducendo il cliente a "sostituire" il proprio contratto senza una previa richiesta in tal senso e senza consentirgli una scelta



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

consapevole. Pertanto, il ricorrente chiede l'annullamento del nuovo contratto di conto corrente ed il ripristino del conto corrente precedentemente attivo, con tutte le condizioni ad esso applicate.

L'intermediario eccepisce l'impossibilità di procedere con la "migrazione inversa" tra i due conti, rilevando l'assenza di responsabilità a carico dei dipendenti.

## **DIRITTO**

La vicenda ha ad oggetto la responsabilità dell'intermediario per violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza nella fase di apertura di un nuovo conto corrente, per non aver prospettato al cliente la variazione peggiorativa delle condizioni contrattuali rispetto a quelle applicate sul conto corrente di cui era già titolare.

Non è agli atti documentazione contrattuale utile a verificare l'effettivo mutamento delle condizioni del conto corrente, né appare possibile, in un procedimento documentale come quello dinanzi all'ABF, accertare eventuali profili di responsabilità della direttrice della filiale per aver indotto il ricorrente a modificare il proprio conto assicurandogli l'identità delle condizioni applicate.

Ciò premesso, al procedimento innanzi all'ABF si applicano tanto il principio dispositivo quanto il principio dell'onere della prova, con la conseguenza che il rischio della mancanza o insufficienza della prova di un fatto controverso non può che essere addossato alla parte che, avendolo affermato, aveva l'interesse a dimostrarlo (Cfr. *ex multis*, Coll. ABF Milano, n. 21327/18).

## **P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANDREA TUCCI