

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PIERFRANCESCO BARTOLOMUCCI

Seduta del 28/10/2025

FATTO

Il ricorrente – insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa con l'intermediario nella fase del reclamo – adiva questo Arbitro e deduceva di aver sottoscritto, in data 05.07.2025, l'emissione di un buono "prenota e rinnova" di euro 78.000,00.

Faceva presente che, a causa di un errore materiale dell'operatore, la sottoscrizione non fosse andata a buon fine e che l'errore non fosse stato risolto.

Evidenziava che tale disservizio avesse impedito la corretta sottoscrizione e conseguentemente la maturazione degli interessi che sarebbero derivati dall'investimento. Chiedeva, pertanto, il risarcimento del danno quantificato, in via principale, in euro 6.429,71 (al netto, euro 5.625,99), corrispondente al mancato guadagno che sarebbe derivato dall'investimento dell'importo di euro 78.000,00 al tasso del 2% per la durata prevista dal prodotto (4 anni); in via subordinata, in euro 2.455,97 (al netto euro 2.148,98), pari alla differenza tra il rendimento che avrebbe ottenuto sottoscrivendo il Buono "Prenota e Rinnova" e quello che otterrebbe investendo in un prodotto alternativo disponibile al momento, con

tasso di interesse inferiore pari all'1,25%. Domandava altresì il risarcimento del danno non patrimoniale subito, quantificato in euro 150,00.

Si costituiva l'intermediario convenuto, il quale rammentava in premessa che il titolare di un buono fruttifero in scadenza può prenotare il buono "Rinnova" nei 30 giorni precedenti tale scadenza; il buono viene emesso esclusivamente in forma dematerializzata e, alla scadenza dei 4 anni, si ottengono gli interessi maturati. Soggiungeva che è comunque possibile chiedere il rimborso del buono in qualsiasi momento, entro il termine di prescrizione, per avere il diritto alla restituzione del capitale investito.

Rilevava che, nel caso di specie, non si potesse che confermare la mancata finalizzazione dell'emissione del "buono rinnova", richiesto dal ricorrente solo in data 05.07.2025, dunque l'ultimo giorno utile per tale sottoscrizione: circostanza che aveva impedito di mettere in campo alcuna azione correttiva, in tempo utile, atta a superare la mancata finalizzazione della sottoscrizione.

Evidenziava, peraltro, che il ricorrente avesse allegato agli atti un modulo di richiesta di emissione privo di timbro dell'Ufficio.

Contestava la bontà dei calcoli effettuati dal ricorrente per la quantificazione del danno lamentato, osservando che essi non potessero costituire una reale prova dell'importo che il cliente avrebbe potuto conseguire se avesse effettivamente investito nel Buono Rinnova, posto che non può essere provato che il ricorrente avrebbe effettivamente mantenuto il Buono sino alla naturale scadenza (05.07.2029) maturando gli interessi previsti.

In ordine ai danni non patrimoniali, richiamava il principio giurisprudenziale in base al quale non sono meritevoli di tutela risarcitoria, invocata a titolo di danno esistenziale, i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale.

Affermava comunque che avrebbe provveduto al pagamento dell'importo di euro 20,00 quale contributo alle spese sostenute per l'instaurazione della presente controversia.

Chiedeva, pertanto, di dichiarare la parziale cessazione della materia del contendere e di respingere il ricorso con riguardo alle richieste risarcitorie.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale ribadiva che – nel recepire la richiesta e inserirla nella procedura informatica interna – l'operatore avesse erroneamente digitato uno zero in più rispetto all'importo richiesto (euro 780.000,00 anziché euro 78.000,00), come era emerso successivamente nelle interlocuzioni con operatori della Filiale.

Riteneva tale errore grossolano per un operatore professionale, soprattutto considerando che un grande gruppo finanziario può sicuramente avvalersi di una struttura legale e tecnico informatica di supporto in grado di poter correggere qualsiasi errore.

Affermava che, se il prodotto e i relativi fogli di trasparenza prevedono un arco temporale di 30 giorni, l'operatore professionale deve garantirne il perfezionamento in ognuno dei giorni previsti, sia che fosse il primo sia che fosse l'ultimo; dubitava del fatto che non fosse stato più possibile sistemare l'errore e perfezionare l'operazione richiesta.

Rilevava che la mancanza del timbro sul modulo di richiesta di emissione non fosse a lui imputabile, semmai all'operatore che non era stato diligente neppure in tale circostanza; soggiungeva, peraltro, che detto modulo (da lui sottoscritto e controfirmato in data del 05.07.2025) è quello predisposto in formato standard dall'intermediario, che non contempla alcuna ipotesi di errore da parte dell'operatore professionale, in quanto si dà per scontato operi con la diligenza adeguata al ruolo svolto.

Lamentava che dal giorno 07.07.2025 non avesse ricevuto alcuna informazione o telefonata da parte dell'intermediario per informarlo dell'errore e che solo su sua iniziativa ci si fosse accorti del problema. Ribadiva di aver subito una perdita di una concreta, attuale e certa possibilità o chance di ottenere un vantaggio economico certo, osservando che il tasso fisso del 2% fosse disponibile solo in quel momento.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario che si riportava alle deduzioni spiegate nei propri scritti difensivi.

DIRITTO

La domanda del ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali asseritamente subiti in conseguenza di un errore da parte dell'intermediario nel collocamento di un nuovo buono fruttifero in seguito all'approssimarsi della scadenza di quello precedentemente sottoscritto.

Alla luce della documentazione in atti e dall'esame delle allegazioni delle parti, con particolare riguardo all'ammissione dell'intermediario convenuto, può ritenersi incontrovertita tra le parti l'esistenza di un errore materiale nella fase di inserimento della richiesta di sottoscrizione del nuovo buono, consistente nella digitazione di un importo errato. Tale errore ha impedito la finalizzazione dell'operazione entro il termine utile, determinando la perdita della possibilità di sottoscrivere il Buono "Prenota e Rinnova".

Ne consegue che la condotta dell'intermediario – che ha impedito il completamento dell'*iter* in tempo utile per usufruire del tasso previsto nel foglio informativo – non sia stata conforme alla diligenza professionale richiesta e, in quanto tale, causalmente idonea a determinare un pregiudizio risarcibile.

A tale riguardo, il ricorrente ha quantificato il danno nella misura corrispondente al mancato guadagno che sarebbe derivato dall'investimento dell'importo di euro 78.000,00 al tasso del 2% per la durata prevista dal prodotto (4 anni), ovvero in via subordinata nella differenza tra il rendimento che avrebbe ottenuto sottoscrivendo il Buono "Prenota e Rinnova" e quello che otterrebbe investendo in un prodotto alternativo disponibile al momento, con tasso di interesse inferiore pari all'1,25%.

Orbene, pur in presenza della prova del lucro cessante (corrispondente al mancato rendimento conseguibile in seguito all'investimento della provvista che il ricorrente ha dimostrato di voler effettivamente impiegare, come risulta dal modulo di sottoscrizione del buono, datato 05.07.2025, il quale richiama espressamente la somma di euro 78.000,00) questo non può comportare il suo riconoscimento in una misura corrispondente all'importo richiesto in via principale, poiché ciò richiederebbe che venga altresì provato il mantenimento dell'investimento per l'intera sua durata, come prevista dal contratto.

Al contrario, il lucro cessante deve ritenersi corrispondente alla differenza con l'investimento della medesima provvista in titoli attualmente collocati sul mercato e con un rendimento più basso, come richiesto dal ricorrente in via subordinata.

Non può invece trovare accoglimento la domanda di risarcimento del danno non patrimoniale, collegata ai disagi ("ripetute visite in ufficio postale, prolungate attese, numerose telefonate") che il ricorrente avrebbe subito: appare sufficiente richiamare il principio di diritto espresso dal Collegio di coordinamento, che ha avuto modo di precisare che "spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non

patrimoniale, la cui sussistenza non è *in re ipsa*, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione” (cfr. dec. n. 1642/2019).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 2.149,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l’intermediario corrisponda alla Banca d’Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA