

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia (estensore) |
| - Dott. Dario Purcaro | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un cliente professionista/imprenditore |
| - Avv. Franco Estrangeros | Membro designato da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato |

nella seduta del 25 marzo 2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

Con ricorso del 18 novembre 2009, la cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") in qualità di non consumatore, chiedendo «*che la banca sia condannata al risarcimento di euro 210,25*», danno derivante dal «*ritardo con cui la banca è riuscita a dare esecuzione ad un nostro acquisto di [dollari statunitensi]*».

Tra la ditta ricorrente e l'intermediario resistente sussiste un contratto di conto corrente, per il tramite del quale è concessa alla clientela anche la facoltà di poter acquistare o vendere somme espresse in divisa estera contro il versamento del corrispettivo in euro. Il 25 maggio 2009, l'interessata ha acquistato USD 105.358,50 al cambio di 1,3960. Tuttavia, riferisce la società di aver incontrato delle difficoltà nel realizzare la suddetta operazione a causa di un'indisponibilità temporanea del servizio fornito dalla banca. Infatti, sempre secondo la ricorrente, questa ha contattato inizialmente l'ufficio "cambi" dell'intermediario «*alle ore 9.35 circa*» del 25 maggio 2009, non riuscendo a concludere la transazione poiché «*per mancanza di personale [l'ufficio "cambi"] non poteva [...] operare*». Dopo aver interpellato un altro ufficio della banca, il quale, tuttavia, «*non [poteva] operare direttamente con la clientela*», ha preso contatto con l'ufficio "estero" per il tramite del quale, alle ore 10.17.28 dello stesso giorno, ha acquistato il predetto ammontare di dollari statunitensi.

A fronte del ritardo con cui la cliente è riuscita a concludere l'acquisto ed a causa della variazione avversa avuta nel frattempo dal tasso di cambio EURUSD, passato da 1,3999



alle 9.42 a 1,3972 alle 10.17.28, l'interessata, con e-mail del 28 maggio 2009, ha avanzato *«formale reclamo per l'ottenimento del rimborso di euro 210,25 [...] per la differenza cambio che si è prodotta, per il Vs. disservizio, tra 1,3999 cambio al momento della [prima] telefonata e 1,3960 cambio finalmente chiuso dopo [circa] 50 minuti»*. L'istituto di credito ha provveduto a riscontrare il reclamo con lettera del 30 ottobre 2009, nella quale, premettendo di aver *«eseguit[o] le necessarie verifiche sul contenuto del Vostro reclamo»*, ha precisato *«che la nostra banca [...] nell'effettuare l'operazione richiesta, per venire incontro alle esigenze da Voi manifestate, ha provveduto ad applicare condizioni più favorevoli rispetto a quanto previsto sull'operazione di acquisto [di] valuta estera»*.

A fronte della risposta reputata insoddisfacente la cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Con un messaggio di Posta Elettronica Certificata, in data 13 gennaio 2010 l'intermediario ha presentato, tramite il Conciliatore Bancario Finanziario, le proprie controdeduzioni.

In tale sede, l'istituto ha osservato preliminarmente che *«non [...] risulta che in data 25/05/09 [l'ufficio "cambi"] abbia comunicato al[la] cliente l'impossibilità di effettuare direttamente operazioni con l'estero»* e che la *«cliente ha contattato direttamente il nostro ufficio ["estero"] per l'acquisto di dollari USA»*. Inoltre, ha precisato che *«per tale*

operazione, come previsto dalle norme per la trasparenza delle operazioni e servizi bancari, sono stati applicati i cambi del momento (durante) quotati dalla banca e, per venire incontro alle esigenze manifestate da[lla] cliente, la dipendenza ha applicato il cambio di 1,3960 invece di quello previsto pari a 1,3972 (cambio del momento, con una differenza a favore de[lla] cliente)». Sulla scorta di tali osservazioni, *«non ravvisando[si] alcuna responsabilità della nostra banca circa quanto lamentato dalla ricorrente»*, il resistente *«chiede che codesto spettabile Arbitro Bancario Finanziario voglia respingere la domanda della [ricorrente] stessa»*.

Con lettere del 22 gennaio 2010, si è provveduto a richiedere ad entrambe le parti alcuni elementi integrativi necessari per la decisione del ricorso *de quo*.

In particolare, la ricorrente è stata invitata a *«specificare la natura dell'operazione in cambi»* ed a *«circostanziare maggiormente le modalità di effettuazione dell'ordine telefonico [...] del giorno 25 maggio 2009 alle ore 9.35 circa, fornendo ogni utile documentazione in proprio possesso»*, mentre all'intermediario si è chiesto di *«far tenere copia del contratto di conto corrente sottoscritto dalla [...] ricorrente»*, di *«precisare le circostanze relative agli ordini impartiti telefonicamente dalla [cliente] il 25 maggio 2009»* e di *«inviare le contabili e i rendiconti relativi all'operazione di acquisto di USD 105.358,50 effettuata il 25 maggio 2009»*.

Altresì, il termine previsto per la decisione da parte del Collegio è stato sospeso per quindici giorni, al fine di consentire alle parti di trasmettere la succitata documentazione.

Con comunicazioni dell'8 e del 9 febbraio 2010, la ricorrente ha precisato la natura commerciale dell'operazione in cambi effettuata e ha fatto tenere copia dei propri tabulati telefonici relativi al mese di maggio 2009.

Con fax del 18 febbraio 2010, la banca ha trasmesso copia del contratto di conto corrente, la contabile dell'accensione del finanziamento col quale è stata costituita la provvista per l'acquisto di dollari USA *de quo*, le quotazioni del cross EURUSD rilevate il 25 maggio 2009 dalle ore 9.30 alle ore 10.30 circa e l'evidenza di gestione cambi relativa alla compravendita di valuta estera.

Dalla suddetta documentazione integrativa si evincono i contatti che si sono avuti via filo tra la ricorrente e l'intermediario la mattina del 25 maggio 2009 (una chiamata all'ufficio "cambi" alle 9.42.22, una chiamata ad un altro ufficio della banca alle 9.43.42 e due chiamate all'ufficio "estero" alle 9.46.04 ed alle 10.22.57) e le quotazioni denaro-lettera del cambio EURUSD (in particolare, 1,4000-1,3999 alle 9.42 e 1,3979-1,3975 alle 10.17).



Ritenuto maturo il procedimento per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 25 marzo 2010.

DIRITTO

Le questioni maggiormente rilevanti ai fini dell'esame del presente ricorso sono la natura giuridica del rapporto intercorrente tra le parti e la conseguente disciplina applicabile, valutando il parametro della diligenza, il principio della buona fede e analizzando il tema della responsabilità nella prestazione del servizio di compravendita di valuta estera.

Come da documentazione in atti, tra le parti è esistente un contratto di conto corrente. Indipendentemente dalla ricostruzione dogmatica del predetto rapporto, la controversia che qui ne occupa – relativa alla compravendita di valuta estera da utilizzarsi per il regolamento di operazioni di natura commerciale – è inquadrata dalla giurisprudenza e dalla dottrina nella categoria degli incarichi che il correntista può conferire alla banca.

Da ciò discende che – secondo la dottrina e la giurisprudenza assolutamente prevalente – l'esecuzione degli ordini impartiti dal cliente, nei limiti dell'organizzazione della banca, deve considerarsi adempimento di un'obbligazione contrattuale da questa assunta, regolata dalle norme del mandato (cfr., ad esempio, CASS., 5 MAGGIO 1998, N. 4486, per la quale «l'acquisto di valuta estera svolto per un cliente da parte di una banca nell'ambito di un rapporto di conto corrente, allorché non costituisce un atto autonomo e fine a sé stesso, ma rappresenta lo strumento per dar corso al pagamento di fatture, va collocato nella categoria dei servizi accessori resi dalla banca alla clientela, rientrando nell'ampia nozione di "incarichi" previsto dall'art. 1856 c.c., con conseguente applicabilità delle regole del mandato»; nel medesimo senso, CASS., 26 FEBBRAIO 1998, N. 2079, secondo cui «l'incarico, consistente nell'accreditare [valuta estera], concretava [...] un mandato [...], nel quale doveva considerarsi compreso l'incarico di acquistare tale valuta, come peraltro emergeva dall'art. 1856 c.c., il quale in tal senso dispone per tutte le operazioni accessorie da regolarsi in conto corrente»).

Ricostruito il quadro normativo applicabile all'operazione *de qua*, pare ora necessario valutare il parametro della diligenza, il principio della buona fede e analizzare il tema della responsabilità nella prestazione del servizio di compravendita di valuta estera.

In primis, rilievo particolare, a tale riguardo, merita il grado di diligenza cui è tenuto l'intermediario nell'esecuzione dei suddetti incarichi. In proposito, il fatto che la diligenza che gli istituti di credito devono osservare nella prestazione dei loro servizi sia quella del *bonus argentarius* costituisce *ius receptum*, essendo stato costantemente ribadito dalla Suprema Corte in riferimento non solo all'adempimento degli obblighi assunti nei confronti dei clienti, ma anche in relazione ai danni eventualmente arrecati ai terzi (cfr., CASS., 12 GIUGNO 2007, N. 13777, secondo cui «ai sensi dell'art. 1176 c.c., comma 2, la banca appellata, la quale, svolgendo attività professionale, deve adempiere tutte le obbligazioni assunte nei confronti dei propri clienti con la diligenza particolarmente qualificata dell'accorto banchiere, non solo con riguardo all'attività di esecuzione di contratti bancari in senso stretto, ma anche in relazione ad ogni tipo di atto o di operazione oggettivamente espliciti»; nonché TRIB. VENEZIA, 18 GENNAIO 1988, per il quale «l'acquisto di valuta estera per conto di un cliente costituisce un'operazione bancaria accessoria, di cui la banca risponde secondo le regole del mandato. La banca cui è stato dato mandato di acquistare valuta estera è tenuta a una diligenza professionale, che non può essere quella dell'uomo medio, dovendo la stessa informarsi a una condotta particolarmente oculata, attenta e prudente»).

Ora è chiaro che nella vicenda all'origine della presente vertenza vi sia stato un ritardo nell'esecuzione delle istruzioni impartite dal cliente che l'intermediario non è riuscito a



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

giustificare in modo adeguato. Da ciò non può che discenderne, secondo i generali principi che governano la responsabilità contrattuale, un obbligo risarcitorio.

Orbene, poiché emerge in atti che dalle quotazioni *tick by tick* inviate dall'intermediario, alle 9.42 (ora a cui risulta effettuata la prima chiamata all'ufficio "cambi") il tasso di cambio EURUSD oscillava tra 1,4000 e 1,3999, mentre le condizioni applicate a causa del ritardo sono decisamente più sfavorevoli, il danno patito dal cliente è evidente e questo Collegio ritiene che il relativo risarcimento debba essere integralmente riconosciuto al cliente.

P. Q. M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 210,25.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

III CASO it
IL PRESIDENTE
Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO