



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) STELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CETRA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BENAZZO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) BARGELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CETRA

Seduta del 19/01/2021

Esame del ricorso n. 1161412 del 10/09/2020

proposto da Francesca

nei confronti di 5696 - B.CA POP. DI SONDRIO SPA



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) STELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CETRA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BENAZZO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) BARGELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CETRA

Seduta del 19/01/2021

### FATTO

Con ricorso del 10.09.2020, parte ricorrente riferiva che, in data 19/07/2019, riceveva dalla piattaforma virtuale \*\*\*Stamp, per errore un accredito sul proprio conto corrente di un importo di \$ 10.000,00, a duplicazione di un altro effettuato il 2/07/2020 del medesimo importo; di aver rivolto all'intermediario svariate richieste di storno del secondo bonifico e a seguito di continue sollecitazioni dalla stessa avanzate, solo il 18/09/2019 la Banca comunicava di aver trovato, "*dopo varie ricerche*", il bonifico in questione; risolta la situazione di stallo il 19/09/2019 l'intermediario procedeva allo storno dell'operazione; solo in data 20/09/2019 la piattaforma ripristinava l'operatività, dopo più di due mesi di inattività forzata.

La ricorrente, esperito infruttuosamente il reclamo, con il quale contestava all'intermediario l'inadempimento degli obblighi di diligenza a suo carico, ricorreva all'Arbitro per chiedere il risarcimento del danno da perdita di chance, in quanto il blocco delle operazioni di trading causata dalla condotta gravemente colposa della banca aveva precluso la possibilità di conseguire i guadagni sperati; in aggiunta, chiedeva pure il danno da inadempimento contrattuale, lamentando che la banca non avesse agito in conformità degli stringenti canoni di buona fede su di essa incombenti, omettendo di comunicare formalmente e tempestivamente la mancata individuazione del bonifico oggetto di storno nonostante tali dati fossero già a disposizione della stessa fin dal momento della presentazione della richiesta della cliente. Quantificava la prima tipologia di danno, legata all'iniziativa economica nel mercato delle criptovalute sulla piattaforma \*\*Stamp per il periodo 19 luglio-



19 settembre 2020, in euro 4.872,06, oltre interessi e rivalutazione monetaria o alla maggiore o minor somma ritenuta equa dal Collegio; mentre stimava il danno da inadempimento contrattuale equitativamente in euro 3.193,75, oltre interessi e rivalutazione monetaria o alla maggiore o minor somma ritenuta equa dal Collegio.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, eccepiva che nel ricorso non si ravvisavano elementi utili a fornire prova dell'asserito danno cagionato dalla banca; contestava che sia le occasioni di investimento precluse, sia il mancato guadagno apparissero riferimenti non circostanziati ed estremamente generici, tali da non consentire di individuare quali occasioni siano state precluse alla cliente e quali guadagni siano stati alla stessa impediti. Chiedeva, quindi, il rigetto del ricorso.

Nelle repliche la ricorrente contestava che, nel caso di specie, si dovesse ritenere che vi era stato inadempimento dell'intermediario ex art. 1856 cc, co 1, quindi vi era anche responsabilità, con le conseguenze che ciò comportava, ai sensi degli art. 1218 e ss cc.; quanto al risarcimento del danno da inadempimento contrattuale, ribadiva che la liquidazione stimata pari al 20% del valore del capitale immobilizzato, apparisse una soluzione equa e ragionevole.

Nelle controrepliche, l'intermediario riconosceva di non aver celermente individuato il bonifico duplicato, e contestava che la mera paralisi della piattaforma di trading potesse, di per sé, costituire un danno risarcibile; contestava, pertanto, la mancanza della prova del danno asseritamente patito.

## DIRITTO

La controversia sottoposta all'esame del Collegio attiene alla richiesta di risarcimento per il danno subito dalla ricorrente per il ritardo con cui l'intermediario avrebbe provveduto allo storno di un bonifico erroneamente accreditato sul proprio conto corrente il 19 luglio 2019 dalla piattaforma virtuale \*\*\*Stamp, con la quale la cliente realizzava trading su criptovalute. Nello specifico, la ricorrente ha lamentato i tempi con cui la banca completava l'operazione di storno, nonostante fosse stata prontamente richiesta, sostenendo che tale ritardo fosse dovuto a negligenza e che avesse determinato il blocco della propria attività di trading sulla predetta piattaforma per circa due mesi (precisamente 59 giorni). In ragione di ciò chiede il risarcimento del danno da perdita di chance per complessivi € 4.872,06; e per inadempimento contrattuale per € 3.193,75.

Il Collegio rileva, anzitutto, come il bonifico in questione sia stato disposto il 19/07/2019 e, quindi, sotto l'ègida del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II): la normativa di riferimento per la risoluzione dell'odierna controversia è, pertanto, contenuta negli artt. 24-28, sez. III, del D.lgs. n. 11/2010 sulla responsabilità del Prestatori di Servizi di Pagamento nell'esecuzione degli ordini di pagamento.

La normativa richiamata prevede che ciascun prestatore è responsabile nei confronti del proprio cliente in caso di mancata/inesatta esecuzione dell'ordine di pagamento nelle diverse fasi in cui si articola l'esecuzione dell'operazione, anche al fine di rintracciare senza indugio l'operazione di pagamento e di darne informazione all'utente.

In particolare, l'art. 25 del D. Lgs. 11/2010 disciplina la responsabilità dei PSP coinvolti per la corretta esecuzione dello stesso, in cui si rinviene l'obbligo di rimborso "senza indugio". In particolare al comma 7 prevede che: «*indipendentemente dalla responsabilità di cui ai commi da 1 a 6, quando un'operazione di pagamento non è eseguita o è eseguita in modo*



*inesatto, i prestatori di servizi di pagamento si adoperano senza indugio e senza spese, su richiesta dei rispettivi utenti, a rintracciare l'operazione di pagamento, e li informano del risultato».*

Tanto ricordato in termini generali, nel caso specifico risulta incontestato che il 19 luglio 2020 la ricorrente abbia ricevuto sul proprio conto corrente in essere presso l'intermediario un accredito pari a € 8.738,83: sebbene manchi in atti l'estratto del conto corrente con evidenza dell'avvenuto accredito del bonifico de quo, non è controverso tra le parti che il bonifico sia stato ricevuto dalla banca. Per stessa ammissione dell'intermediario, l'importo, erroneamente bonificato alla cliente dalla piattaforma virtuale il 19/07/2019, veniva reperito nei sistemi della banca, a seguito di varie ricerche, solo in data 18 settembre 2019 e restituito il 20 settembre 2019, data in cui veniva ripristinata l'operatività sulla predetta piattaforma di *trading*; l'intermediario non ha, invece, chiarito i motivi del ritardo nello storno delle somme.

L'intermediario ammette di non aver celermente individuato il bonifico duplicato: siffatta condotta, a fronte dell'utilizzazione di procedure sempre più automatizzate e standardizzate, si pone in netto contrasto con l'obbligo di diligenza che incombe sull'intermediario, che consiste nel predisporre un'organizzazione intesa ad assicurare lo svolgimento degli incarichi di pagamento o di accredito in modo conforme alla specifica qualificazione professionale del banchiere. Al riguardo, occorre richiamare la disposizione dell'art. 1856, primo comma, c.c., secondo cui la banca risponde dell'esecuzione degli incarichi che le siano stati conferiti dal correntista o da altro cliente secondo le regole in tema di mandato. Ne consegue – per quanto qui rileva – che la banca è obbligata a tenere, nell'esecuzione degli incarichi di pagamento commessi dai clienti o di accredito disposti da altri soggetti, il comportamento configurato per il mandatario agli artt. 1710 ss. c.c. Comportamento quest'ultimo che, nel caso di specie, non è stato rispettato da parte della banca. Se pertanto, alla luce di quanto precede, è provata la negligenza della banca, non altrettanto provato è il danno, lamentato dal ricorrente, che da questa condotta ne è derivato: danno che, in particolare, sarebbe scaturito dal blocco dell'operatività sulla piattaforma di *trading* virtuale e dall'impossibilità di operare su detta piattaforma (e, quindi, sul mercato delle criptovalute) per 59 giorni.

La richiesta della ricorrente mira ad ottenere il risarcimento sia del danno da perdita di chance sia del danno da inadempimento contrattuale. Giova ricordare che secondo costante orientamento della Corte di Cassazione il danno da perdita di chance «è risarcibile (...) purché si provi, pur se solo in modo presuntivo o secondo un calcolo di probabilità, la realizzazione in concreto di alcuni dei presupposti per il raggiungimento del risultato sperato e impedito dalla condotta illecita della quale il danno risarcibile dev'essere conseguenza immediata e diretta» (Cass. 26 gennaio 2009, n. 1850; Cass. 20 giugno 2008, n. 16877; Cass. 25 maggio 2007, n. 12243). Ma questa prova non è stata resa nel caso di specie.

Quanto, invece, al danno da inadempimento contrattuale, la ricorrente chiede che sia risarcito il tempo perso, le occasioni di investimento precluse, il mancato guadagno: le ultime due voci rappresentano un mero duplicato del danno da perdita di chance e, quindi, vale quanto poc'anzi affermato; rispetto, poi, al ristoro per il tempo perso, questo Arbitro condivide i consolidati orientamenti della Suprema Corte, secondo cui è consentita la risarcibilità dei danni non patrimoniali soltanto nelle ipotesi previste dalla legge, nonché in caso di lesione di un interesse di rilevanza costituzionale, laddove la lesione sia grave e il danno non sia futile. Non è, di conseguenza, possibile accogliere la richiesta della ricorrente in parte *qua*.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Si ricorda, in conclusione, che è ormai principio consolidato nella giurisprudenza di questo Arbitro che il risarcimento del danno è sempre commisurato all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto e non può mai degradare a ristoro per un danno in *re ipsa* (cfr. Coll. Coordinamento, dec. n. 1642/19 del 17/01/2019). Né soccorre la possibilità di una quantificazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c., posto che l'equità può operare unicamente laddove sia stata dimostrata l'esistenza del danno risarcibile, ma sia impossibile o, quanto meno, eccessivamente difficoltoso effettuare un'esatta quantificazione.

### **PER QUESTI MOTIVI**

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dichiara la responsabilità dell'intermediario per il fatto in contestazione; non accoglie la domanda di risarcimento del danno.

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

firma 1