

# Contestazione delle commissioni di consulenza

Oggetto: **Spese**    Numero del caso: **2022/20**

Il cliente ha reclamato presso la banca perché, oltre alle commissioni di deposito di circa 200 franchi, essa le aveva addebitato pure commissioni trimestrali di consulenza di circa 100 franchi, nonostante egli non avesse ricorso ad alcun servizio di consulenza. La banca ha risposto che, nell'ambito dell'attuazione della Legge sui servizi finanziari, essa aveva qualificato il rapporto con il cliente come rapporto di consulenza e gli aveva quindi applicato le relative commissioni. Essa lo ha pure invitato ad avvalersi dei suoi servizi di consulenza. Il cliente non era soddisfatto di questa risposta e ha sottoposto il caso all'Ombudsman, perché era convinto di non dovere alcuna commissione di consulenza. Nel corso della procedura di mediazione, la banca ha potuto dimostrare che il cliente aveva sottoscritto un contratto di consulenza e accettato espressamente, con la sua firma, le relative commissioni.

Il caso in esame offre l'opportunità di mettere nuovamente in evidenza i principi che l'Ombudsman applica nelle controversie concernenti gli oneri bancari. Numerosi sono le controversie concernenti questa tematica che gli vengono sottoposte. Ciò non è stato diverso nell'anno in esame.

Le spese e commissioni bancarie sono solitamente dovute se sono abituali o concordate. Di regola, al momento dell'apertura di un conto, i clienti accettano le condizioni generali della banca, nelle quali è fatto riferimento alle disposizioni tariffarie della banca. È però pure possibile che le condizioni tariffarie siano integrate in altre condizioni contrattuali generali. Di solito le banche si riservano il diritto di adeguare periodicamente le loro condizioni contrattuali. L'introduzione di nuovi oneri o l'adeguamento di oneri già esistenti in una relazione d'affari in corso costituisce una modifica del contratto, che deve essere comunicata in tempo utile ai clienti interessati utilizzando i mezzi di comunicazione abituali. In questo modo, i clienti possano adeguare il loro comportamento e, se necessario, porre fine alla relazione bancaria qualora non fossero d'accordo con la modifica. Se il cliente è vincolato da un contratto a tempo determinato, un adeguamento di spese o commissioni essenziali per il contratto non può essere imposto al cliente contro la sua volontà durante la durata concordata del contratto. Un accordo sugli oneri può anche essere concluso in modo tacito, ad esempio se le relative comunicazioni della banca non vengono contestate dal cliente. Se questi principi vengono rispettati, l'Ombudsman non si pronuncia sull'adeguatezza delle tariffe, poiché le controversie su questioni di politica commerciale e tariffaria non rientrano nella sua competenza, conformemente al suo Ordinamento procedurale. Una presentazione dettagliata di questi principi con esempi di casi è disponibile alle pagine 13 e 21 del Rapporto annuale 2016 all'indirizzo <https://bankingombudsman.ch/it/rapporti-annuali/>.

Nel caso in esame, sulla base dei documenti trasmessi e soprattutto della risposta data dalla banca al cliente, non era chiaro se, tra le parti, esisteva un accordo valido sulle spese e commissioni. L'Ombudsman ha quindi contattato la banca e le ha chiesto una presa di posizione più dettagliata. La banca gli ha risposto che le commissioni di consulenza contestate dal cliente si basavano su un mandato di consulenza per transazioni individuali ch'egli aveva firmato nel 2019 a seguito della summenzionata riclassificazione delle relazioni d'affari imposta dalla Legge sui servizi finanziari. Le commissioni addebitate al cliente erano elencate nell'allegato a tale contratto. La banca affermava inoltre che, nella riunione in cui è stato firmato il contratto, essa ha fatto notare al cliente ch'egli

poteva anche optare per un rapporto di “execution only”, ossia un rapporto in cui la banca si limitava a eseguire i suoi ordini e a custodire i suoi titoli senza fornire servizi di consulenza o di gestione patrimoniale. Il cliente aveva quindi optato per il suddetto mandato di consulenza.

Secondo la banca, il mandato di consulenza per transazioni individuali, prevedeva che il consulente del cliente gli avrebbe sottoposto, su richiesta, proposte di investimento. La possibilità di beneficiare di questo servizio veniva remunerata con le commissioni, ora contestate dal cliente, calcolate in base al valore del deposito. Effettivamente, il cliente non aveva utilizzato alcun servizio di consulenza fino ad allora. Ciononostante, la banca riteneva giustificato l’addebito.

Nella sua presa di posizione conclusiva, l’Ombudsman ha informato il cliente che, a suo avviso, esisteva un accordo valido in materia di oneri bancari. Era evidente, che nei suoi effetti, l’accordo era sfavorevole per il cliente, visto ch’egli aveva regolarmente pagato per dei servizi di consulenza di cui non aveva mai usufruito. Tuttavia, visto l’accordo sottoscritto, mancavano gli argomenti per ottenere il rimborso delle commissioni già addebitate. Di regola, la questione di sapere se un determinato contratto fa senso o meno per il cliente, non è rilevante per valutare, se dal punto di vista giuridico esso è vincolante o meno. In linea di principio, nell’ambito dei suoi rapporti giuridici, ogni persona è libera di concludere i contratti che desidera, anche se sono sfavorevoli per lei. Finché non vi è una ragione specifica per cui il contratto non è valido, esso è vincolante e applicabile. Nel caso in esame, i principi relativi alle spese e commissioni sono stati osservati e non è emerso alcun comportamento scorretto da parte della banca.

Nella sua risposta alla presa di posizione dell’Ombudsman, il cliente ha indicato che sperava in una soluzione diversa, ma che comprendeva le spiegazioni ricevute.