

## Relazione

Solbiate Olona 22 settembre 2010

Innanzitutto voglio ringraziare gli organizzatori di questo convegno per l'invito e portare i saluti della Prof.ssa CANDIAN che da anni studia il settore assicurativo e con cui collaboro.

Il tema di oggi è quanto mai attuale e scottante. Il premio assicurativo e il contenuto del contratto RCA. Dai tempi della liberalizzazione tariffaria conseguente alla creazione del Mercato Unico delle Assicurazioni si parla del problema dell'aumento dei premi R.C. Auto ritenuti eccessivi dai consumatori e, all'opposto, congrui se non insufficienti dall'altra. Oggi però l'analisi del problema è affrontata non solo sul piano economico, ma più correttamente in maniera più ampia e complessa.

Non si tratta di valutare il costo della singola prestazione assicurativa, ma della consapevolezza del contenuto del contratto da parte dell'acquirente.

Molto è stato fatto in tema di trasparenza dei prezzi delle singole polizze e a favore della concorrenzialità del mercato assicurativo e non solo. Tutti i nostri clienti conoscono e sanno usare gli strumenti di comparazione fra polizze RCA, primo fra tutti il cd. preventivatore istituito dall'ISVAP. Purtroppo però la limitatezza, al momento comune a tutti i meccanismi di preventivazione, pubblici o privati che siano, risiede proprio nel fatto che la comparazione prende in considerazione soltanto un aspetto del problema, (in questo caso l'ammontare dei premi), senza alcuna rilevanza per alcune specifiche clausole che determinano l'ampiezza delle garanzie, le esclusioni, le ipotesi di rivalsa, i massimali; e trascurando, altresì, le fasi successive alla stipulazione quali: la qualità del servizio in termini di accuratezza degli accertamenti peritali e di rapidità di liquidazione dei danni, con la singolare conseguenza di privilegiare l'impresa che pratici tariffe basse, ma paghi poco e in ritardo, o addirittura non paghi il risarcimento. Da qui, quindi, il favore verso l'idea di introdurre una polizza standard RCA che presenti determinate minime clausole di garanzia e rivalsa, così da essere comparabile oggettivamente con prodotti uguali ma provenienti da Compagnie diverse.

Lasciando ai colleghi le valutazioni circa le modalità "non semplici" di realizzazione di questo contratto standard, dico anche che le già "non semplici" modalità di realizzazione di uno standard di coperture RCA si scontrano con l'aleatorietà del valore dei risarcimenti che vengono giudizialmente

Aderente al B.I.P.A.R. e alla CONFCOMMERCIO

riconosciuti, in particolare nell'ambito dei danni da circolazione stradale. Non dimentichiamo che siamo ancora in attesa della Tabella Unica del danno biologico. Dobbiamo, quindi, riconoscere le difficoltà oggettive che incontrano le compagnie assicurative e che rendono estremamente difficile fare il loro mestiere di "previsione" dell'evento sinistro. La stessa Autorità di Vigilanza - ISVAP ha sottolineato che i danni alla persona in Italia sono risarciti in modo più elevato che in ogni altro Paese UE (il 22% contro il 14% della media europea).

Tuttavia, non possiamo non ricordare che le Compagnie svolgono, così come stabilito dal legislatore, funzione sociale di protezione della collettività e di promozione e sviluppo dell'attività imprenditoriale e del mercato. Ma il mercato delle polizze RCA non può dirsi un mercato perfetto e non può regolamentarsi come tale, se non si tiene conto che esso stesso si è sviluppato nel 1969, a seguito dell'introduzione dell'obbligo di copertura contrattuale RC per chiunque debba porsi alla guida di un autoveicolo e simili e che oggi tale ruolo è stato confermato dalla successiva introduzione dell'obbligo a contrattare da parte delle imprese di assicurazione.

Detto questo, mi limito a fare una panoramica delle normative che potrebbero essere richiamate e coinvolte nella regolamentazione a supporto di questo nuovo strumento contrattuale. La normativa applicabile al contratto di assicurazione è:

- il Codice Civile (oramai come rimando più di forma che di contenuto!)
- il Codice delle Assicurazioni e i Regolamenti Isvap di attuazione delle norme dello stesso C.d.A. in tema di rapporti fra imprese e intermediari e di tutto ciò che riguarda gli obblighi contrattuali ed precontrattuali nel settore assicurativo.
- il Codice del Consumo, quando nella stipulazione della polizza la controparte è un Consumatore, è comunque sempre applicabile quando la controparte è un soggetto "debole", come vedremo.
- Per ultimo non possiamo trascurare come formanti del diritto, le decisioni dei giudici della Corte di Giustizia UE che nei fatti creano gli indirizzi interpretativi delle norme vigenti negli ordinamenti dei Paesi membri, realizzando una opera di armonizzazione e uniformazione legislativa, spesso attraverso anche una funzione creativa del diritto (si pensi

alla sentenza del 2002 che formalizza l'esistenza del danno morale nell'ambito della responsabilità da vacanza rovinata).

Dato, quindi, il ruolo attribuito alle Compagnie dal legislatore, la normativa che disciplina il settore assicurativo ha tutta una sua specificità conseguente al soddisfacimento della funzione sociale. Proprio per questo, il legislatore ha creato una Autorità di Vigilanza *ad hoc* al fine di “garantire la sana e prudente gestione delle imprese di assicurazione e la trasparenza e la correttezza dei comportamenti delle imprese, degli intermediari e degli altri operatori del settore assicurativo, avendo riguardo alla stabilità, all'efficienza, alla competitività ed al buon funzionamento del sistema, alla tutela degli assicurati e degli altri aventi diritto a prestazioni assicurative, all'informazione ed alla protezione dei consumatori”. (*art.3 C.d.A.*).

All'Isvap il compito di “adottare ogni regolamento necessario per la sana e prudente gestione delle imprese o per la trasparenza e correttezza dei comportamenti dei soggetti vigilati...”.(*art.5*). Ed in effetti molto è stato fatto in questo senso. In questi anni, infatti, abbiamo visto la nascita di numerosi provvedimenti, da parte dell'Autorità di Vigilanza, che mirano a migliorare sempre più la professionalità degli operatori del settore attribuendo, a questi ultimi ed alle imprese, una serie di specifici obblighi di tipo informativo così da soddisfare le crescenti necessità assicurative previdenziali che il mercato esprime attraverso l'obiettivo del collocamento di un prodotto assicurativo che sia adeguato alle esigenze assicurative del singolo. Primo fra tutti il regolamento n.5/2006 in tema di e non meno importante l'ultimo Regolamento n.35/2010. Nel regolamento n.5/2006 si legge, ad esempio, che nella distribuzione tramite *multilevel marketing* “i componenti la rete si astengano dal prospettare al potenziale contraente esemplificazioni di prestazioni a scadenza o preventivi, se non tramite appositi elaborati predisposti dall'impresa, con divieto di fornire informazioni che pregiudichino la libera e consapevole adozione di scelte contrattuali da parte dei contraenti”.

Sull'ambiguità legata al fatto che il contratto di assicurazione non sia da considerare alla stregua di un prodotto, ricordo l'art.120 del C.d.A in tema di Informazione precontrattuale e regole di comportamento e l'art. 50 del Regolamento n.5/2006 che, nel disciplinare l'Informativa su

potenziali situazioni di conflitto di interesse, impongono all'intermediario di fornire al contraente: "... con riguardo al contratto proposto: valutazioni ... al fine di consigliare un prodotto idoneo a soddisfare le richieste del contraente".

Terminando con riferimento alla normativa principe in tema di tutela del consumatore ricordo che il Codice del Consumo (art.1) armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, al fine di assicurare un elevato livello di tutela dei consumatori e degli utenti, con un approccio globale al rapporto di consumo. Rapporto di consumo che comprende, quindi, non solo gli aspetti contrattuali, ma anche gli aspetti preliminari (informazione, pubblicità) e quelli conseguenti alla fase di acquisto (recesso, garanzie, rimedi e risarcimenti).

Il diritto dei consumatori non è più, quindi, incentrato sui servizi, ma anche sulla disciplina dei prezzi (ricordo la recente novella sul credito al consumo), sull'intervento delle autorità indipendenti (AGCM), sulla disciplina del commercio in generale. Ed è il Codice del consumo che all'art.2 riconosce ai consumatori e agli utenti come fondamentali i diritti inerenti, in particolare:

- alla tutela della salute;
- alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi
- ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà;
- all'educazione al consumo;
- alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;

È innegabile che l'osservanza dei principi di buona fede, correttezza e lealtà vada interpretata andando oltre la fase di commercializzazione del prodotto.

Penso sia necessario soffermarsi sulla tutela del consumatore anche in funzione preventiva attraverso la previsione di un diritto all'educazione a favore del consumatore. Il grado di complessità raggiunto dal mercato con la molteplicità dei prodotti offerti, comprese le polizze RCA ha portato al riconoscimento normativo del diritto all'educazione del consumatore, in una ottica più generale di attenzione ai diritti dell'uomo, alle posizioni di debolezza, alla qualità della vita.

Aderente al B.I.P.A.R. e alla CONFCOMMERCIO

Educazione che mira a trasformare l'informazione in conoscenza. L'includere il diritto all'educazione fra i diritti fondamentali dei consumatori diventa, secondo me e soprattutto secondo autorevoli giuristi, presupposto indispensabile dell'esercizio del potere di autonomia contrattuale riconosciuto a ciascuna parte dall'art.1322 c.c. Quindi dobbiamo chiederci se l'assicurato oggi riceva tutte le informazioni affinché si possa parlare di assicurato "educato" e, quindi, libero di scegliere.

Vorrei terminare ponendo l'attenzione sulla poco richiamata e utilizzata, fino ad oggi, definizione di equità che opera proprio contro l'eccessiva rigidità delle norme consentendo al giudice di sindacare il contenuto contrattuale, non per garantire uno scambio equo che assicuri la perequazione dei patrimoni coinvolti, ma per offrire tutela al consumatore nelle ipotesi in cui la sua autonomia decisionale sia stata alterata o non pienamente consapevole dell'acquisto fatto. A conferma di quanto sia possibile il rischio di intromissione dei giudici nella valutazione dei termini economici di un contratto con il consumatore cito una recente sentenza C-484/08 della Corte di Giustizia CE, Sez.I, 3/06/2010, che scrive in merito al caso presentato, autorizzando un controllo giurisdizionale del carattere abusivo delle clausole contrattuali vertenti sulla definizione dell'oggetto principale del contratto o sulla perequazione tra il prezzo e la remunerazione, da un lato, e i servizi o i beni che devono essere forniti in cambio, dall'altro, anche se tali clausole sono formulate in modo chiaro e comprensibile. In una prospettiva del genere, forse è meglio prepararsi e stabilire a priori il contenuto minimo di una polizza tanto necessaria alla collettività, quanto la polizza RCA.

E per finire, sono convinta che un contratto standard minimo non tolga professionalità a chi lo colloca. Al contrario permette al professionista di avere una base comune con gli altri operatori da cui partire, per poi mostrare le migliori opportunità che lui è in grado di offrire al suo cliente.

Credo, quindi, che l'orientamento di SNA di realizzare un modello standard di condizioni di contratto capaci di garantire più elevati livelli di chiarezza espositiva si ponga nel solco delle scelte legislative europee e di vigilanza già in atto.

Prof. Rita Crocitto

Aderente al B.I.P.A.R. e alla CONFCOMMERCIO