

L' Associazione Nazionale dei Carrozzeri di Confartigianato

La CNA – Servizi alla Comunità

rappresentate dall' Avv. Michele Capece

Espongono quanto segue:

1. Ai sensi dall'art. 37 bis (Tutela amministrativa contro le clausole vessatorie) del D. Lgs. N. 206 del 06 settembre 2005, come modificato dal D.L. 24.gennaio 2012 n. 1, le esponenti, rappresentando a livello nazionale oltre 15.000 imprese operanti nel settore dell'autoriparazione, con specializzazione nei servizi di carrozzeria, costituenti una categoria direttamente interessata dalla consultazione CVI 3, "devono essere sentite". E tuttavia non sono state invitate a prendere parte alla consultazione.
2. Peraltro le stesse rappresentanti nazionali di categoria, con PEC del 16.07.2012 avevano già inoltrato un esposto all'AGCM segnalando come pubblicità ingannevole, pratica commerciale scorretta, vessatorietà e limitazione della concorrenza, una clausola pressoché identica contenuta a pag 2 di 8 della "Nota informativa" del contratto assicurativo per la RCVT derivante da circolazione stradale di Vittoria Assicurazioni S.p.a., L' AGCM con prot. 0060380 dell'08.11.2012, aveva comunicato che la pratica era stata assegnata "anche alla direzione Generale per la Tutela del Consumatore, Direzione Clausole Vessatorie".
3. L'esposto a sua volta faceva seguito ad altre segnalazioni del 26.01 e del 28.04.2009, riguardanti più in generale un comportamento di cartello adottato dalle compagnie assicurative e attuato in conflitto di interessi con i consumatori – assicurati e con abuso di posizione dominante nei confronti dei carrozzieri, finalizzato a escludere il danneggiato dal controllo delle riparazioni, imporre alle carrozzerie tariffe, tempi di riparazione e obbligazioni accessorie onerose non connesse alla riparazione. Le segnalazioni avevano dato luogo ai due procedimenti dell'AGCM DC 5291 e DC 6472.
4. La clausola oggetto dell'odierno interpello è in gran parte identica a quella oggetto della presente segnalazione e si inserisce con evidente rapporto causale nella manovra di cartello segnalata nel 2009. E tuttavia le esponenti non sono state invitate a prendere parte alla consultazione.

5. Premesso pertanto quanto già segnalato all'AGCM con i precedenti esposti, le cui argomentazioni rimangono tutt'ora valide ed alle quali pertanto si rinvia, si esamineranno pertanto la nuova clausola e i relativi "chiarimenti" riguardanti la "Delega di pagamento alla carrozzeria" e il nuovo "esempio" inserito nella pag. 2 - 3 - 4 di 9 del fascicolo denominato "Nota informativa" allegato all'istanza di interpello dalla Vittoria Assicurazioni S.p.a..
6. Il nostro ordinamento non conosce e non regola alcuna "delega di pagamento" e la "Delegazione di pagamento" prevista degli articoli 1268 e ss. del c.c. attua il trasferimento da parte del debitore ad un terzo di una posizione "debitoria" e non come nel caso in esame "creditoria". Ma dobbiamo anche escludere che la clausola intenda fare riferimento ad una "procura" che, ai sensi dell'art. 1387 c.c. conferisce poteri di "rappresentanza" che sembrano estranei alla previsione. Né possiamo ritenere applicabili la norme sul mandato (articoli 1703 e ss. c.c.) che è per sua natura oneroso (art.1709 c.c.) che obbliga al rendiconto e alla consegna delle somme addirittura con gli interessi (articoli 1713 e 1714 c.c.). Dunque, tenuto conto del fatto che la clausola prevede "il pagamento direttamente al carrozziere" delle somme dovute al danneggiato, non può che trattarsi anche in questo caso di una vera e propria "cessione del credito" (articoli 1260 e ss. c.c.). L'informazione data al contraente assicurato è pertanto inesatta e fuorviante, in quanto finalizzata a far ritenere al medesimo che non è titolare di diritti riconosciutigli invece dalla legge.
7. La clausola contiene inoltre una condizione iniqua per il danneggiato che potrà delegare il carrozziere per il pagamento solo se l'importo delle riparazioni viene concordato. Ma cosa succede in caso di disaccordo? La clausola dunque non spiega che l'assicuratore, in evidente conflitto di interesse, è reso "arbitro" dei costi delle riparazioni da eseguirsi su un bene che non è suo!
8. E cos'è poi questa "dichiarazione attestante l'importo delle riparazioni effettuate sull'autoveicolo" che il carrozziere dovrebbe sottoscrivere? Il documento attestante le riparazioni, che costituisce anche garanzia delle stesse, esiste già e si chiama "fattura". Ameno che, per risparmiare sugli oneri fiscali, l'assicuratore non ne voglia evitare l'emissione. Anche nei "chiarimenti" e nell'"esempio" non si menzionano mai fattura ed iva! Sul punto le organizzazioni di categoria dei Carrozzeri si battono da tempo perché ad ogni danno risarcito corrisponda una effettiva riparazione e l'emissione di una regolare fattura. Solo così si dà un concreto contributo alla sicurezza stradale, si contiene di conseguenza il numero dei sinistri e si possono contrastare efficacemente le frodi, sia assicurative che fiscali. Ed è assolutamente infondato il luogo comune per cui sarebbe in carrozziere a non emettere la fattura: quelli che non la emettono sono perseguiti dalla categoria perché praticano una concorrenza sleale a danno di quelli che la emettono.

9. Ma la clausola non esamina approfonditamente il caso, piuttosto frequente nella comune esperienza e c'è da credere ancor più frequente se il carrozziere non è convenzionato, che non vi sia accordo sul danno per divergenze valutative o sulla responsabilità. Il carrozziere di fiducia del danneggiato esce di scena e quest'ultimo può proseguire l'azione solo a condizione di anticipare lui i costi delle riparazioni. Altrimenti dovrà rivolgersi al carrozziere di fiducia della sua "controparte"! La condizione è particolarmente gravosa ma non viene assolutamente spiegata al contraente al quale si dice solo che "prima di effettuare le riparazioni il veicolo viene visionato dal perito dell'impresa che concorda con il carrozziere i danni subiti". Ma all'assicuratore basterà non concordare i danni per "costringere" il danneggiato a rivolgersi alla rete fiduciaria. Da quel momento perderà il controllo delle riparazioni del veicolo di sua proprietà che saranno affidate alla controparte.
10. Ma non è vero che il perito della compagnia (il quale non ha mai fatto un giorno di lavoro in una carrozzeria, in quanto, per l'iscrizione, gli si richiedono solo nozioni di estimo e di matematica) "concorda" sempre il danno. La pratica quotidiana ci insegna che questo purtroppo non sempre avviene. Se si osserva l'impianto della clausola, si nota subito che lo schema (e anche la modulistica di *accertamento conservativo e delega*, mai scomparsa dalle carrozzerie e dagli studi peritali anche dopo il 2003) è quello dell'Accordo ANIA/Organizzazioni Artigiane. In passato, grazie a quell'accordo, sulle valutazioni si verificava maggior intesa fra compagnie e carrozzieri perché gli strumenti tecnici di valutazione erano determinati su una base scientifica comune e pertanto le valutazioni erano più "trasparenti e condivise". Il contenzioso era quasi scomparso.
11. Questa situazione si è protratta fino a quando, alla fine del 2003, si giunse, incomprensibilmente, alla disdetta del famoso accordo ANIA/Organizzazioni Artigiane. In realtà noi che abbiamo operato sia in regime di "Accordo" sia successivamente, abbiamo verificato che le tariffe e le tempistiche di lavorazione venivano individuate sulla base di *dati oggettivi e matematici assolutamente trasparenti* nei verbali e nelle rilevazioni della "Commissione paritetica ANIA/Organizzazioni Artigiane" che aveva il compito non di *concordarli* ma di *accertarli* sulla base di algoritmi e criteri scientifici predeterminati. Per questo le Organizzazioni rappresentative dei Carrozzeri propongono la convocazione di un "tavolo tecnico" intorno al quale riprendere il "dialogo" con le Assicurazioni, magari alla presenza dei rappresentanti dei Consumatori e sotto la vigilanza della stessa AGCM, nella convinzione che l'esperienza precedente vada "valorizzata" e semmai "superata" con nuovi strumenti ma non abbandonata.

12. Oggi invece tariffe e tempistiche e in definitiva *"qualità della riparazione"* son *"dettati"* dalle compagnie senza interlocutori. Ed è per questo che il carrozziere di fiducia è divenuto nel tempo così importante per il consumatore – danneggiato, il quale solo contrapponendo ad un organo tecnico della sua controparte un organo altrettanto tecnico di sua fiducia riesce ad ottenere la *riparazione a regola d'arte*, conservando il valore e la sicurezza del proprio autoveicolo.
13. Ma per potersi contrapporre efficacemente alla controparte il carrozziere di fiducia del consumatore - danneggiato ha necessità di una investitura formale che gli consenta libertà di movimento fino alla realizzazione del diritto, ove occorra anche giudizialmente. Solo in una posizione paritaria infatti sarà possibile *"concordare"* l'importo del risarcimento in misura equa. Da qui la utilizzazione diffusa della *"cessione del credito"* che consente anche la proposizione di un giudizio.
14. Dunque l'eliminazione del carrozziere cessionario ha una eccezionale rilevanza economica per l'assicuratore che si porrà in una posizione di *assoluta superiorità* nei confronti del danneggiato il quale, in caso di disaccordo, normalmente non ha la preparazione tecnico giuridica e la forza economica per sostenere la spesa della riparazione sommata a quella del giudizio e dovrà dunque accettare un risarcimento incompleto.
15. Le regole di questo risarcimento, attraverso una evoluzione giurisprudenziale iniziata con la legge del 1969 sulla assicurazione obbligatoria, sono ormai definite. E' generalmente riconosciuto il principio posto dall'art. 2043 c.c. secondo cui il risarcimento *deve porre il patrimonio del danneggiato nella stessa situazione in cui si sarebbe trovato se il danno non si fosse verificato* . In applicazione di questo principio si ritengono ormai comprese nel risarcimento voci come gli interessi, la rivalutazione, il fermo tecnico, le spese legali per la fase extragiudiziale, l'auto sostitutiva.
16. E c'è da ricordare che *"garante"* nei confronti del proprio assicurato della *piena realizzazione del diritto al risarcimento del danno* dovrebbe essere, nello schema del risarcimento diretto, lo stesso assicuratore (art. 9 D.P.R. 254/2006). Tanto che a quelle condizioni l'assistenza tecnico legale stragiudiziale non è nemmeno dovuta. Ma come si pongono le clausole oggetto della consultazione rispetto a quest'obbligo? *In aperta e insanabile contraddizione*, se l'esempio sulla cessione del credito arriva a definire un *"pregiudizio"* il pagamento dell'assistenza legale in caso di disaccordo e di un'auto sostitutiva per il tempo delle riparazioni. Tali non sono. Soprattutto se *giudizialmente riconosciute!* In questo passaggio si sfiora infatti il surreale! La clausola giunge ad affermare infatti che l'assicuratore avrebbe diritto a vedersi rimborsare tutte le somme sborsate in più rispetto al *"semplice danno al veicolo"*. Ma è evidente che se le somme non fossero riconosciute in sentenza non sarebbero sborsate e dunque: nessun pregiudizio.

Viceversa se fossero riconosciute in sentenza sarebbero sborsate "perché dovute" e dunque anche in questo caso: nessun pregiudizio. L'informazione è pertanto falsa.

17. L'esempio inserito nella nota informativa è offensivo, denigratorio, fino al diffamatorio, ipotizzando addirittura reati. *Per questo il redattore risponderà nelle opportune sedi.* Ma è tuttavia evidente che è l'esito del giudizio e non il punto di vista dell'assicuratore che definiscono il giusto e l'ingiusto. Pertanto se sarà richiesto il rimborso delle spese per auto sostitutiva per un periodo più lungo del dovuto e altre spese "tecnicamente non dovute" il Giudice lo negherà. Al contrario se lo riconoscerà vorrà dire che era dovuto.
18. Nella nota informativa leggiamo anche una fantasiosa definizione di "cos'è la cessione del credito". In questo passaggio l'assicuratore finge di non sapere, cercando di indurre il contraente in errore sul punto, che il carrozziere di fiducia, nel contratto di riparazione che il diritto vivente ci mostra e nelle finalità economico sociali che persegue, è diventato ormai un fornitore di servizi integrati che comprendono il trasporto di soccorso, l'auto sostitutiva, l'accertamento del danno, la riparazione a regola d'arte, la fatturazione che comporta la garanzia sul lavoro svolto e la cura della pratica assicurativa fino alla piena realizzazione del diritto al risarcimento del danno. Tutto questi servizi sono ormai organizzati nelle carrozzerie. E trattandosi di attività commerciali, questi servizi vengono forniti "a pagamento". I costi della fornitura di quei diritti sono poi l'oggetto del diritto al risarcimento del danno complessivamente subito, ben al di là del "semplice" costo delle riparazioni. Dunque è vero che con la cessione non si realizza solo il trasferimento del diritto al costo "semplice" della riparazione, ma bensì il trasferimento di "tutti " quei diritti al cessionario che ha fornito i servizi anticipandone le spese. Ma non è vero che il carrozziere tenga per sé diritti spettanti al danneggiato.
19. Passando all'esame della normativa applicabile, si deve evidenziare che l'art. 22 (Interpello in materia di clausole vessatorie) del Regolamento, al comma 2 dispone che l'impresa richiedente l'interpello *deve indicare compiutamente le ragioni e gli obiettivi che motivano l'inserimento della singola clausola, la sua non vessatorietà*". Nel caso in esame le ragioni e gli obiettivi non sono dichiarati esplicitamente perché non sono leciti, in quanto consistono nel limitare il giusto risarcimento del danno, impedendo al danneggiato di utilizzare lo strumento della cessione del credito al di fuori dei casi in cui sia la compagnia stessa ad avere il pieno controllo delle riparazioni escludendo di fatto il danneggiato del controllo stesso e condizionando con abuso di posizione dominante i carrozzieri convenzionati.

20. Ai sensi dell'art. 2 del D. Lgs. N.145/2007 le clausole in consultazione costituiscono poi *"pubblicità ingannevole"* in quanto idonee a indurre in errore i consumatori , in modo da pregiudicare il loro comportamento economico sulla base di errate informazioni.
21. Le clausole costituiscono inoltre *pratiche commerciali scorrette* in quanto idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al prodotto (art. 20 codice del consumo). L'informazione data è *ingannevole*, in quanto contiene informazioni non rispondenti al vero (art. 21 codice del consumo comma 1) idonee ad indurre in errore il consumatore sulla natura del prodotto (lett. a); sui vantaggi e rischi, l'assistenza post vendita l'idoneità allo scopo (lett. b); la portata degli impegni del professionista, i motivi della pratica commerciale (lett. c); i diritti del consumatore (lett. g). E' ingannevole inoltre *l'omissione* di informazioni rilevanti di cui il consumatore medio ha bisogno per prendere una decisione consapevole di natura commerciale (art. 22 comma 1). Le informazioni sono *occultate o presentate in modo oscuro, incomprensibile, ambiguo e non indicano l'intento commerciale* (art. 22 comma 2).
22. Ai sensi dell'art. 22 comma 4, lett. c, la clausola relativa alla *riduzione del prezzo* in caso di riparazione presso carrozzerie fiduciarie dell'assicuratore, deve considerarsi *ingannevole*. Si legge infatti nella clausola che: *"in presenza di una cessione del credito autorizzata o dell'utilizzo di un centro riparazioni convenzionato con Vittoria, l'impresa si impegna a riconoscere al contraente assicurato, alla prima scadenza contrattuale successiva alla data di accadimento del sinistro, uno sconto sulla tariffa rc auto in vigore, in presenza di prosecuzione del rapporto contrattuale"*. Praticamente è impossibile calcolare lo sconto in anticipo in quanto tariffe applicabili e diritto di recesso sono nella totale disponibilità dell'assicuratore. In proposito si deve osservare che le clausole di riparazione diretta del veicolo danneggiato sono per legge lecite a condizione che l'assicuratore dichiari a priori quale sarà il beneficio che l'assicurato ne potrà trarre (art. 14 comma 2 del D.P.R. 254/2006).
23. Anche la *minaccia di promuovere azioni legali manifestamente temerarie infondate* è censurata dall'art. 25 lett. e del codice del consumo come pratica *"aggressiva"* e già da sola, ma soprattutto in concomitanza con gli altri comportamenti scorretti, ingannevoli, omissivi, è in grado di indurre il consumatore ad assumere un comportamento commerciale che altrimenti non avrebbe assunto.

Roma, 17 dicembre 2012

Avv. Michele Capece

