



UNC
CONSUMATORI.IT

CONCORRENZA: sul risarcimento diretto si è dimenticato qualcosa?

05 marzo 2015

L'Unione Nazionale Consumatori evidenzia alcuni aspetti del ddl concorrenza, in tema di assicurazioni, che non garantiscono la necessaria tutela ai consumatori.

Roma, 5 marzo 2015 - "Contenere i costi delle riparazioni, contrastando i tanti furbi che puntano a trasformare un incidente in un profitto a spese della compagnia di assicurazione, è interesse di tutti, ma il risarcimento diretto nasconde, così come funziona oggi, altri rischi per il consumatore, i cui diritti di garanzia sulla riparazione possono facilmente essere calpestati". E' quanto dichiara Raffaele Caracciolo, esperto di auto dell'Unione Nazionale Consumatori (<https://www.consumatori.it>), in riferimento ad alcune novità del ddl concorrenza in tema di assicurazioni.

"È ben noto -spiega Caracciolo- che il lavoro di riparazione di carrozzeria permette varie alternative con considerevoli differenze di costo, ma anche nella qualità del risultato finale; il Codice del Consumo richiede che il consumatore riceva le informazioni necessarie in forma trasparente e comprensibile per assumere decisioni consapevoli. E' bene ricordare che, quando il consumatore affida il lavoro, nasce un contratto d'opera rispetto al quale il carrozziere garantisce la conformità della riparazione per 24 mesi. Nel risarcimento diretto, tuttavia, l'assicurato non ha alcun ruolo nella scelta dell'artigiano, mentre lo stesso standard della riparazione è deciso dal perito dell'assicurazione, nell'ottica del minimo costo per la compagnia. E' importante, invece, che il Ministero dello Sviluppo Economico ribadisca che, anche in questo caso, permane una responsabilità di garanzia legale sulla riparazione da parte del carrozziere verso il consumatore".

"Il consumatore danneggiato deve tornare al centro del processo di riparazione", afferma l'esperto, che aggiunge: "l'accordo tra perito e artigiano deve prendere la forma di una proposta di riparazione al consumatore, con il dettaglio delle lavorazioni previste e dei ricambi autorizzati, che il consumatore dovrà controfirmare prima che la riparazione possa iniziare. Soprattutto occorre bilanciare i rapporti di forza tra il danneggiato e la compagnia nell'ovvio conflitto d'interesse tra le parti. E' necessario, inoltre, che il consumatore possa avvalersi di un suo perito, che possa valutare le alternative per il processo di riparazione, rendendo consapevole il consumatore della scelta proposta dal perito, attuando così le garanzie date dalle informazioni precontrattuali (Art. 48 Codice del Consumo)".

“La normativa infine -conclude Caracciolo- dovrebbe prevedere la riconsegna del veicolo con un certificato di conformità rilasciato dalla carrozzeria così da consentire la verifica del lavoro da parte del consumatore o di organizzazioni terze (ad esempio l’ACI), in collaborazione con qualificate associazioni di consumatori, senza rapporti economici con la compagnia assicuratrice controparte”.