

Protezione Legale

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI TUTELA GIUDIZIARIA



Protezione Legale è disponibile anche in www.arag.it in formato PDF - Anno IV - n.9 gennaio 2002

Polizze personalizzate grazie alla modularietà

L'avvio della moneta unica ha visto ARAG Italia pronta ad affrontare i numerosi cambiamenti richiesti dal mercato.

Molte le iniziative messe in atto già nello scorso anno, tra queste nuove soluzioni assicurative personalizzate.

La piccola "rivoluzione" si chiama modularietà e si legge polizza su misura, adattabile alle esigenze del cliente.

Agenti e broker, sempre più collegati in Rete, vedono inoltre semplificato il proprio lavoro e possono stabilire in tempo reale i preventivi dei pacchetti assicurativi, vendibili singolarmente o associati, con piccole differenze di premio. Questo sistema modulare, introdotto da ARAG Italia nel novembre scorso, rende dunque più facile e veloce progettare una Protezione legale.

L'agente compone il prodotto sulla base

delle singole indicazioni: il cliente vuole tutelare se stesso e la propria famiglia, mettendosi al riparo anche da problemi condominiali e di vicinato? O includere nella copertura le controversie legate alla circolazione stradale di veicoli di proprietà? Nessun problema, le formule personalizzabili lo consentono, come pure è possibile tutelarsi da eventuali vertenze con enti previdenziali o da questioni inerenti al lavoro subordinato.

Novità, come abbiamo detto, anche sul fronte preventivi, disponibili online attraverso extranet, ovvero utilizzando la parte privata del sito ARAG (www.arag.it) denominata ARAG 2web che permette, a chi ha ricevuto la certificazione e l'autorizzazione per l'accesso al sistema (intermediari, agenti e broker che vendono prodotti ARAG) di consultare il

In questo numero

Esempi pratici:

- Pezzi di ricambio non utilizzabili pubblicizzati on-line

Focus

- La promozione fallisce ma l'agenzia è al sicuro
- Rovinano l'abito: la lavanderia paga

L'approfondimento giuridico:

- Rimborsati sì ma dopo un incidente non si può avere l'auto "nuova"
- Pubblica amministrazione e illecito civile: la responsabilità non è automatica

tariffario, le condizioni di polizza e molto altro ancora. Piccole "rivoluzioni" che in tempi rapidi offriranno vantaggi operativi per chi lavora in ambito assicurativo, e un consenso sempre più allargato tra quanti si rivolgono alla T.G.

Un Protocollo d'intesa con le Associazioni dei Consumatori

Cittadini più informati e protetti. Potrebbe essere questo lo slogan che sancisce la collaborazione tra alcune delle più importanti Associazioni dei Consumatori e il Comitato Italiano dell'Assicurazione di Difesa Legale.

Lo scorso ottobre è stato firmato un Protocollo d'intesa tra Adiconsum, Cittadinanza attiva, Lega consumatori Acli, Unione nazionale consumatori e il Comitato d'impresе di assicurazione presieduto dall'avvocato Ole Neuhaus, amministratore delegato ARAG Italia. Questo accordo rappresenta un'ulteriore garanzia per chi vuol veder difesi propri diritti e interessi.

Diffondere la conoscenza della Difesa legale quale strumento prezioso per "ottenere giustizia" è, infatti, tra gli obiettivi principali del Protocollo.

Le Associazioni dei consumatori tutelano gli interessi collettivi dei cittadini; le Compagnie di assicurazione aderenti al

Comitato, specializzate nella Tutela Giudiziaria, tutelano il consumatore difendendone i diritti individuali. Fanno questo offrendo prodotti e servizi in grado di risolvere le controversie, garantendo ad ogni cittadino assistenza legale qualificata e al riparo da spese. E il più delle volte le soluzioni si ottengono in via stragiudiziale.

Il consumatore, quindi, può essere assicurato per la difesa dei propri diritti individuali ed è giusto che lo sappia. Dallo scorso ottobre, con l'accordo raggiunto, è possibile contare su sforzi congiunti perché tale informazione viaggi più veloce. A tal proposito è stata realizzata una guida (vedi foto a lato) di facile consultazione e orientamento per il cittadino. L'opuscolo è distribuito dalle associazioni dei consumatori coinvolte nell'iniziativa.

Il Protocollo prevede anche maggior trasparenza delle condizioni di polizza

e dell'osservanza delle norme, con segnalazione di eventuali reclami e di clausole vessatorie.

L'istituzione di un tavolo di lavoro permanente consentirà, inoltre, di studiare le esigenze dei consumatori e di fornire risposte mirate.



Pezzi di ricambio non utilizzabili pubblicizzati on-line

Contro gli inconvenienti delle vendite su internet

Il ragioniere Mario, titolare di una piccola azienda specializzata in piccola pasticceria da forno, decide di acquistare su internet alcuni pezzi di ricambio per i propri macchinari. Trova l'offerta presente in Rete molto interessante: i costi sono inferiori del 30% rispetto a quelli che riesce a strappare dal suo fornitore abituale, la qualità sembra buona.

Dopo aver confrontato listini e materiali di altre case produttrici, il signor Mario vince anche le ultime esitazioni e conclude l'affare con una ditta francese che commercializza on line.

I pezzi di ricambio arrivano puntuali, nei tempi di spedizione che gli erano stati assicurati, ma i problemi nascono quando gli operai devono procedere al montaggio: le resistenze per scaldare i forni non sono conformi alle prestazioni di sicurezza richiesti dalla legislazione ita-

liana, né agli standard minimi previsti dalla legislazione comunitaria.

Il ragioniere invia subito una raccomandata alla ditta francese, chiedendo la risoluzione del contratto. La ditta risponde che i prodotti venduti sono perfettamente conformi alle prescrizioni previste dalla legge francese e che, di conseguenza, non si ritiene responsabile se sono

inutilizzabili dall'imprenditore italiano. Il signor Mario non è convinto, trova assurdo che si possano vendere su internet prodotti non validi per tutto il mercato europeo. Chiede al proprio avvocato una consulenza e, rassicurato sulle possibilità di ottenere ragione, decide quindi di instaurare una controversia attivando la propria polizza di Tutela Giudiziaria.



FOCUS

Regole per il commercio elettronico

Con la direttiva 2000/31 CE l'Unione europea è intervenuta a regolamentare alcuni aspetti giuridici legati al commercio elettronico, ponendosi come obiettivo quello di istituire un quadro normativo a livello comunitario, capace di superare la frammentarietà delle disposizioni dei singoli stati membri.

Il campo d'intervento della direttiva è molto ampio. Tra gli aspetti di maggior rilievo si possono segnalare: il principio che afferma che i fornitori di servizi on line possono liberamente operare su tutti i territori dell'Unione Europea, a condizione di rispettare la legge del paese d'origine (da intendere come sede dell'attività); la determinazione delle caratteristiche che devono rispettare le comunicazioni commerciali.

Vengono, inoltre, stabilite alcune regole sul procedimento di conclusione dei contratti e creati strumenti di composizione stragiudiziale delle controversie. In caso di controversie giudiziarie, la competenza giurisdizionale è individuata nel luogo di stabilimento del prestatore di servizi, ossia nel luogo della sede della società.

Lara Bissoli

La promozione fallisce ma l'agenzia è al sicuro

Una polizza per controversie di natura contrattuale

L'agenzia di viaggi SoleLuna aveva da poco inaugurato la sede milanese e, per meglio promuovere la propria attività prima limitata ad alcuni capoluoghi liguri, nel febbraio dello scorso anno pensò di attuare degli interventi mirati affacciandosi su internet. L'idea, infatti, era quella di proporre on line soggiorni diversificati sulle colline e il litorale toscano: una serie di pacchetti all-inclusive, studiati per accontentare le esigenze

di single e di nuclei familiari. Il progetto, approvato dal consiglio di amministrazione, richiedeva il supporto di un'agenzia pubblicitaria specializzata.

Venne perciò contattato l'ufficio meneghino di una grossa realtà multinazionale, operante in Rete, e la collaborazione risultò subito fattibile. L'accordo siglato prevedeva l'invio di inserzioni ad aziende milanesi, con cadenza quindicinale: da maggio a metà settembre, i dipendenti di piccole e medie imprese avrebbero visionato su internet proposte di soggiorno diverse e sempre aggiornate. A fine estate, però, SoleLuna si trovò costretta a riconoscere il parziale fallimento della propria iniziativa: a dispetto delle previsioni, i contratti stipulati on line erano stati di

gran lunga inferiori alle aspettative. Molti soggiorni non erano stati venduti malgrado la stagione propizia, fatta eccezione del mese di agosto. E la responsabilità dell'insuccesso andava attribuita alla concessionaria di pubblicità: contrariamente agli accordi presi, infatti, l'invio delle proposte di vacanze era stato effettuato una sola volta al mese. Per il mancato guadagno, l'agenzia di viaggi decise dunque di chiedere i danni all'agenzia pubblicitaria. Attivò la polizza di TG "azienda protetta", che garantisce la copertura assicurativa per controversie di natura contrattuale, e mentre i legali lavoravano per farle ottenere il giusto risarcimento, SoleLuna studiò in tutta tranquillità una strategia di promozione "a prova di insuccessi".

Rovinano l'abito: la lavanderia paga

Al sicuro da inconvenienti anche nella vita privata

La signora Franca era partita per il viaggio di nozze il giorno stesso del matrimonio: a festeggiamenti conclusi, lei e il marito erano stati accompagnati a Venezia da dove, in serata, salpava la nave che li avrebbe portati in crociera nelle isole greche. Dieci giorni di sole e totale relax, poi il ritorno a casa dove i regali aspettavano ancora di essere sistemati.

Anche gli abiti della cerimonia, riposti frettolosamente nell'armadio prima della partenza per la luna di miele, ora andavano ordinati e ben conservati.

E nel controllarli, prima di portarli in lavanderia, la signora Franca si accorse che il suo vestito con strascico si era macchiato di frutta, probabilmente durante il taglio della torta decorata con fragoline di bosco. Alla lavasecco si raccoman-

dò molto, perché la pulizia fosse efficace ma delicata, considerata la particolarità del tessuto. Raccomandazione purtroppo inutile: quando riportò l'abito a casa, la neo sposa constatò con orrore che il corpetto in pizzo era stato lacerato in più punti. Protestò con la lavanderia, ma come tutta risposta si sentì dire che

"una pulizia accurata" come lei aveva richiesto poteva anche rovinare un tessuto così delicato. Inviperita, decise di citare la tintoria attivando la propria polizza di TG. Il legale che aveva scelto raggiunse un accordo in via stragiudiziale e la signora fu puntualmente rimborsata del costo dell'abito.





Noi e la legge - L'approfondimento giuridico

Rimborsati sì ma dopo un incidente non si può avere l'auto "nuova"

Il risarcimento del danno materiale, provocato da un incidente stradale, deve essere ridotto in tutti i casi in cui il costo della riparazione del veicolo comporti una rivalutazione dello stesso, o una maggiore funzionalità.

Il risarcimento, infatti, non può creare per chi lo richiede una condizione "privilegiata", ovvero assicurare vantaggi che prima del sinistro non esistevano. Questa sentenza della Cassazione (n. 8062 del 14 giugno 2001) si attiene al principio, secondo il quale il risarcimento del danno ha la funzione di ripristinare il patrimonio del danneggiato nella situazione economica precedente al sinistro, non di rivalutarlo. Nel caso specifico, la Corte si era pronunciata sul ricorso presentato contro le sentenze che avevano "poco valutato" il danno subito dall'autofurgone di una signora, investito da un'autovettura mentre si trovava parcheggiato in un centro urbano. La proprietaria aveva citato in giudizio il conducente dell'auto e la sua compagnia di assicurazioni aveva chiesto il risarcimento del danno patrimoniale, derivato dal sinistro. In primo grado la richiesta veniva accolta solo parzialmente e il giudice liquidava il danno in misura ridotta, rispetto a quanto era stato quantificato dai periti. La sentenza era stata, perciò, impugnata ma l'appello rigettato. I legali della signora erano allora ricorsi in Cassazione, contestando, tra l'altro, il ragionamento dei giudici di merito che, al momento della liquidazione del danno, avevano tenuto conto di quanto era stato rivalutato l'autofurgone dopo le riparazioni effettuate in seguito all'incidente. La Corte di Cassazione, invece, ha disposto che il risarcimento deve essere sempre proporzionalmente ridotto, in tutte le ipotesi in cui l'avvenuta riparazione abbia comportato un vantaggio economico al soggetto danneggiato. In altri termini, è necessario limitare l'ammontare del danno in tutti i casi in cui lo stesso, se risarcito integralmente, possa comportare una rivalutazione del bene danneggiato. Altre pronunce, riferite a una corrente minoritaria della giurisprudenza, si sono espresse in modo difforme e sono orientate ad ammettere il risarcimento integrale del danno, anche quando il costo delle riparazioni risulti (non eccessivamente) superiore al valore del veicolo prima del sinistro.

Giulia Venturelli

Pubblica amministrazione e illecito civile: la responsabilità non è automatica

La V sezione del Consiglio di Stato ha affrontato il problema della responsabilità civile della Pubblica amministrazione, nell'ipotesi di un illecito civile commesso. L'atto amministrativo illegittimo preso in esame era quello segnalato da un cittadino, che si era visto rifiutare il rilascio di una concessione edilizia e aveva perciò presentato ricorso al Tar della sua regione. Il Tribunale amministrativo annullava il provvedimento di diniego della concessione, con conseguente condanna della p.a. al risarcimento del danno, derivante dalla violazione dell'interesse legittimo. Il Comune, a sua volta, ricorreva al Consiglio di Stato per contestare il capo della sentenza che lo condannava al risarcimento del danno, ritenendo che tale responsabilità era stata affermata, senza accertare l'effettiva sussistenza della colpa da parte dell'amministrazione. Il Consiglio di Stato ha colto l'occasione per prendere posizione su una questione da tempo dibattuta, e con decisione n° 4329/2001 ha ritenuto che si debba abbandonare l'orientamento secondo il quale, in caso d'adozione d'atti amministrativi illegittimi, la responsabilità dell'amministrazione vada affermata a prescindere da qualsiasi valutazione di colpa.

La colpa, secondo quest'impostazione, sarebbe ravvisabile di per sé, per aver emanato e dato esecuzione ad un atto amministrativo illegittimo. Secondo il Consiglio, invece, l'art 2043 c.c. impone di procedere all'accertamento dell'elemento soggettivo: l'illegittimità dell'atto può rappresentare, nella normalità dei casi un indizio (grave, preciso e concordante) della colpa, ma non si deve pensare, come voleva il precedente orientamento, ad un effetto automatico, ad una presunzione invincibile di colpa. L'illegittimità del provvedimento, dunque, deve essere valutata nel quadro complessivo dell'attività della pubblica amministrazione.

Di conseguenza l'amministrazione può dimostrare l'assenza di un proprio comportamento colpevole, adducendo la presenza di un errore scusabile da ravvisarsi, ad esempio, nel fatto che le norme applicate avevano una formulazione incerta; che sul tema vi era una giurisprudenza oscillante; che la fattispecie su cui doveva pronunciarsi era di notevole complessità, e altro ancora.

Lara Bissoli

Piccolo glossario

Fatto illecito: azione lesiva dell'altrui diritto; tale fatto dannoso genera l'obbligo al risarcimento.

Responsabilità oggettiva: ricorre quando l'agente è chiamato a rispondere dei risultati della sua azione, anche se rispetto ai medesimi nessun rimprovero possa essergli mosso.

Danno patrimoniale: perdita, distruzione o danneggiamento di un bene patrimoniale, perdita di un guadagno o sopravvenuta necessità di compiere determinate spese.

Gradi di giudizio: il giudizio può essere articolato in tre fasi: primo grado, grado d'appello e giudizio di legalità, cassazione.

Attore: parte processuale che ha dato vita al processo attraverso la proposizione della domanda giudiziale.

Convenuto: è una delle parti del processo e precisamente il soggetto contro il quale è proposta la domanda giudiziale.

Appellante: parte che propone il giudizio di secondo grado.

Appellato: parte che subisce l'appello.

Soccombente: parte processuale a carico della quale viene posta la responsabilità per le spese del processo

Periodico a cura di
ARAG Assicurazioni S.p.A.
Ufficio Commerciale / Comunicazione
Viale delle Nazioni, 9 37135 Verona
Tel. 0458290410 - Fax 0458290449
e-mail: arag@arag.it