

Assicurazioni auto, pratiche scorrette delle compagnie multate dal Garante

Assicurazioni, pratiche scorrette. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha reso noto il 9 agosto, attraverso un comunicato stampa (che riportiamo qui sotto), di aver sanzionato due compagnie assicurative che operano nel settore auto "per aver adottato, nella fase di liquidazione dei danni RC Auto, una pratica commerciale scorretta in violazione del Codice del Consumo".

Cosa possono fare gli automobilisti per tutelarsi? Innanzitutto, come sosteniamo da tempo in [CNA](#), possono affidarsi al proprio carrozziere di fiducia, i cui servizi artigianali e di qualità, conoscono da anni.

Il comunicato dell'AGCM

Secondo l'Autorità, le due società hanno reso difficoltoso per i clienti l'accesso al fascicolo del sinistro e hanno omesso informazioni rilevanti sull'ammontare del rimborso o sul suo rifiuto. Inoltre i consumatori sono stati ostacolati nell'esercizio dei diritti derivanti dal contratto di assicurazione RC auto.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha sanzionato UnipolSai Assicurazioni S.p.A. e Generali Italia S.p.A. per aver adottato, nella fase di liquidazione dei danni RCAuto, una pratica commerciale scorretta in violazione del Codice del Consumo. In considerazione della gravità e della durata della pratica, l'Autorità ha irrogato a ciascuna società una sanzione di 5 milioni di euro, il massimo edittale consentito.

Secondo l'Antitrust, la pratica commerciale è stata realizzata

tramite condotte ingannevoli e aggressive. In primo luogo, le due società hanno attuato comportamenti dilatori, ostruzionistici e/o di ingiustificato rifiuto, in relazione all'esercizio del diritto del danneggiato di accesso al fascicolo del sinistro. Risulta, infatti, che UnipolSai e Generali abbiano risposto in ritardo, rispetto ai termini fissati dalla normativa di settore, a numerose istanze di accesso agli atti. Nel caso di Generali, il riscontro e/o il rigetto tardivo delle istanze di accesso ha riguardato anche quelle formulate prima della presentazione da parte della società di una offerta risarcitoria o del suo rifiuto, momento in cui il diritto all'accesso non è ancora sorto in capo al danneggiato La compagnia, tuttavia, in questi casi non ha comunicato l'irricevibilità dell'istanza, né ha effettuato l'accesso una volta che l'iter di valutazione del sinistro si è concluso. UnipolSai, invece, in alcuni casi ha dato riscontro alla richiesta di accesso mettendo a disposizione la documentazione presso il proprio Centro di liquidazione, anziché inviandola al richiedente.

Al momento di decidere l'ammontare del rimborso, inoltre, le società non fornivano informazioni rilevanti relative alla sua determinazione o alle motivazioni di rifiuto di risarcimento. Secondo l'Autorità si tratta di carenze idonee ad indurre i destinatari ad accogliere l'offerta risarcitoria o a respingerla senza le informazioni necessarie per contrapporsi. Infine, la pratica commerciale è stata realizzata imponendo ostacoli di vario genere all'esercizio dei diritti derivanti dal contratto di assicurazione RC auto e senza rispettare i termini temporali fissati dal Codice delle Assicurazioni Private per la formulazione dell'offerta o per il suo rifiuto. Sia nel caso di Generali, sia in quello di UnipolSai, ci sono stati numerosissimi sinistri in cui l'offerta e/o il suo diniego sono stati formulati in ritardo rispetto al termine previsto dalla legge. Nel caso di UnipolSai, oltre a ciò, sono stati rilevati ulteriori ostacoli, quali la mancata risposta a richieste provenienti dai consumatori riguardo allo stato

della pratica o la difficoltà nella presa di contatto con il liquidatore.

L'Autorità ha pertanto accertato la scorrettezza di questa pratica commerciale, considerata idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore in relazione al risarcimento del sinistro.

Fonte: <https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa>