

# Informazione, trasparenza e tutela del consumatore

## *Comportamenti e normativa: cambiamenti radicali<sup>1</sup>*

di Maurizio Ferlini

*Così l'imperatore marciò alla testa del corteo, sotto il grande baldacchino, e la gente per la strada e alle finestre non faceva che dire: "Dio mio, quanto sono belli gli abiti nuovi dell'imperatore! Gli stanno proprio bene!" Nessuno voleva confessare di non vedere niente, per paura di passare per uno stupido, o un incompetente. Tra i tanti abiti dell'imperatore, nessuno aveva riscosso tanto successo.*

*"Ma l'imperatore non ha nulla addosso!", disse a un certo punto un bambino. "Santo cielo", disse il padre, "Questa è la voce dell'innocenza!". Così tutti si misero a sussurrare quello che aveva detto il bambino.*

*"Non ha nulla indosso! C'è un bambino che dice che non ha nulla indosso!"*

*"Non ha proprio nulla indosso!", si misero tutti a urlare alla fine. E l'imperatore rabbrivì, perché sapeva che avevano ragione; ma intanto pensava: "Ormai devo condurre questa parata fino alla fine!", e così si drizzò ancora più fiero, mentre i ciambellani lo seguivano reggendo una coda che non c'era per niente.*

(I vestiti nuovi dell'Imperatore di Hans Christian Andersen, 1837)

Per quanto riguarda i rapporti con il mercato e la clientela, le regole di comportamento nell'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa poste dalla direttiva 2002/92/CE dell'Unione Europea sull'intermediazione assicurativa, dal codice delle assicurazioni (d.lgs. n.209/05) e dal regolamento ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006 si muovono su un centro gravitazionale rappresentato dalla tutela del consumatore che rappresenta la vera chiave interpretativa dell'evoluzione del sistema.

Del resto, la figura del consumatore/cliente è al centro di tutte le più recenti iniziative: si pensi, ad esempio, al regolamento sull'indennizzo diretto (per quanto riguarda l'obbligo di assistenza tecnica ed informativa ai danneggiati che richiama gli obblighi contrattuali di correttezza e buona fede) e al regolamento del 9 agosto scorso circa gli obblighi informativi a carico delle imprese in occasione della scadenza annuale dei contratti rc auto.

L'obiettivo dichiarato è quello di rafforzare la posizione del consumatore rendendolo emancipato, libero dai condizionamenti cui è soggetto a causa della cripticità del mercato assicurativo; l'endiadi "trasparenza-tutela del consumatore" su cui si sviluppa la serie normativa

trova il suo momento di sintesi nella previsione di una serie di garanzie ed obblighi di informazione, specifici e stringenti, ai quali si deve attenere chiunque svolga attività di intermediazione assicurativa, che restituiscono una figura di consumatore con tutele rafforzate rispetto al passato e maggiormente garantita in quanto titolare di un vero e proprio diritto ad essere informato in merito ai prodotti che è in procinto di acquistare effettuando un acquisto consapevole.

Non è fuori luogo parlare, in proposito, come vedremo, di una vera e propria negoziazione informata.

L'attività di intermediazione nel rapporto con il cliente viene modificata nella sua essenza, direi nella sequenza genetica: è destinata ad assumere le forme di una vera e propria assistenza e consulenza *ad personam*, retta da principi e regole giuridiche che esplicano i loro effetti in particolare già nella fase pre-negoziale, la quale diviene attività dotata di precisa ed autonoma rilevanza giuridica e che, di conseguenza, se esercitata in spregio al modello tipizzato, è causa di implicazioni di carattere giuridico.

<sup>1</sup> Intervento al XIII Convegno R.I.B. dal titolo "Come il nuovo Codice delle Assicurazioni ed i relativi regolamenti di attuazione cambieranno il panorama assicurativo italiano" – St. Jean Cap Ferrat, 27/28 ottobre 2006

# Il tema trattato in questo articolo è di suo interesse?

## ASSINEWS

è la rivista che ogni mese la informerà su questo e tanti altri temi di tecnica, giurisprudenza ed attualità assicurativa.

### SI ABBONI ORA!

➔ **via web sul sito [www.assinews.it](http://www.assinews.it)**

compilare il modulo alla pagina

<http://www.assinews.it/rivista/abbonamento.html>

➔ **via fax al numero 0434.20645**

compilare il seguente modulo - pagamento a ricevimento fattura



**Abbonamento annuale alla rivista cartacea**

Compagnie, Banche

Agenti, Broker, altri

**165,00 euro**

**120,00 euro**



**Abbonamento annuale alla rivista + annualità 2008 su CD (volume unico)**

Compagnie, Banche

Agenti, Broker, altri

**195,00 euro**

**150,00 euro**

Società/Nome .....

All'attenzione di .....

Via .....

CAP ..... Città ..... Prov. ....

Part. IVA/C.F. ....

Tel. .... Fax ..... e-mail .....

**PRIVACY** Ai sensi dell'art. 13, D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 *codice in materia di protezione dei dati personali* i dati personali da Lei forniti saranno oggetto di trattamento nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate. I dati verranno trattati per: esigenze amministrativo-contabili relative alla fornitura del servizio/prodotto da Lei acquistato; inviare materiale promozionale su prodotti e/o servizi analoghi di Assinform Srl; fini statistici. Il trattamento potrà effettuarsi con o senza l'ausilio di mezzi elettronici. Non è necessario richiedere il consenso al trattamento dei dati personali comuni inerenti gli obblighi contabili e fiscali in quanto imposto da obblighi di legge, mentre negli altri casi è facoltativo. Il rifiuto può tuttavia generare difficoltà ad onorare gli impegni. Le è riconosciuto l'esercizio dei diritti di cui all'art.7 legge n.196/03, in particolare può richiedere in ogni momento la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano e può chiederne la rettifica o l'immediata cancellazione. Può inoltre opporsi al trattamento, in tutto o in parte rispetto agli scopi sopra citati. Titolare e responsabile del trattamento dei dati è Assinform Srl. Per ogni comunicazione Lei può contattare Assinform Srl: via posta: Assinform Srl, Viale Dante, 12 33170 Pordenone; via fax: 0434.20645; via mail: [info@assinews.it](mailto:info@assinews.it)

**Assinform Srl - Viale Dante, 12 - 33170 Pordenone - Tel 0434.26136 - fax 0434.20645 - [info@assinews.it](mailto:info@assinews.it)**