

Dalla parte dei consumatori

Le polizze di tutela legale assicurano ai consumatori un rapido ed equo accesso alla giustizia, risarcimenti certi e una protezione adeguata ai tanti problemi legali quotidiani, specie ai piccoli contenziosi tra privati. Ma la comunicazione deve essere semplice e i patti chiari fin dall'inizio. Condizioni che danno rilievo al ruolo dell'intermediario, referente di fiducia dell'assicurato

Tribunali intasati da cause lunghe anni, con parcelle legali a volte inaccessibili per i cittadini, che pur di far valere i propri diritti seguono l'intero iter della tutela giudiziaria. Non sempre però l'azione legale è la strada giusta da seguire, soprattutto quando il diritto leso può essere sanato per altre vie, meno costose e più rapide, come ad esempio con una tutela stragiudiziale, una mediazione, o anche una polizza di tutela legale (o giudiziaria).

A quanto pare, gli italiani dimostrano di essere un popolo causidico, anche se qualcuno comincia a preferire una tutela legale preventiva, come quella offerta dalle polizze assicurative. Ma in che cosa consistono queste polizze? E perché un consumatore dovrebbe preferirle alla tradizionale attività di tutela giudiziaria?

Vantaggi innegabili e criticità insidiose

Da una parte, la polizza di tutela legale assicura al consumatore che, in caso di controversia giudiziale o stragiudiziale, civile o penale, la compagnia assicurativa coprirà tutte le spese legali (avvocato, perito, spese processuali ecc.), dietro corresponsione di un premio assicurativo che varia in relazione al massimale indicato nel contratto di polizza, ed è in grado di garantire in tempi brevi la certezza di un risarcimento del danno soprattutto quando si tratta di contenziosi tra privati, come problemi condominiali o lavori su commissione non eseguiti a regola d'arte. Insomma, una soluzione adeguata ai piccoli problemi legali quo-

tidiani, che non necessariamente richiedono l'intervento di un avvocato e che, anzi, possono essere gestiti e per lo più risolti in tempi brevi e a costi contenuti, con soddisfazione di entrambe le parti coinvolte nella controversia.

D'altra parte, le criticità non mancano. Qualche esempio? Spesso le polizze prevedono clausole di esclusione per controversie molto diffuse: ad esempio, per problemi legati alla compravendita e ristrutturazione degli immobili o per le controversie su successioni, donazioni e separazioni, la tutela legale assicurativa può essere esclusa e il luogo del "conflitto" inevitabilmente riportato nelle sedi giudiziali. Non mancano poi vere e proprie clausole vessatorie verso degli assicurati, che in alcuni casi rischiano di creare attrito tra le parti, piuttosto che dare tutela: ad esempio quelle con cui la compagnia si riserva la possibilità di recedere dalla polizza in seguito a una liquidazione o rifiuto di un sinistro. Ma può creare problemi anche l'eventuale presenza di clausole poco comprensibili per un consumatore medio, con il rischio di un conflitto con la compagnia assicurativa e la necessità per l'assicurato di rivolgersi a un legale di fiducia per risolvere il problema. Situazioni di questo tipo si verificano quando i termini di recesso sono poco chiari o manca la copertura assicurativa di determinate fattispecie.

Infine, capita che a causa di una eccessiva complessità amministrativa e burocratica interna alla compagnia assicurativa, il consumatore debba tribolare per veder-



Claudia Ciriello

Consulente Pit – Area Consumatori e servizi di pubblica utilità di Cittadinanzattiva

Le polizze di tutela legale possono essere una buona soluzione per i consumatori, purché siano rispettate le condizioni di trasparenza sia nella fase precontrattuale sia nel contratto stesso di polizza. La compagnia assicurativa dovrebbe affidare l'assicurato a un intermediario esperto, in modo da creare un rapporto di fiducia tra le parti

si riconosciuto il dovuto, pur essendo previsto dal contratto di polizza.

Informazione chiara e corretta: il ruolo degli intermediari

Alla luce di quanto sopra evidenziato, possiamo concludere che le polizze di tutela legale possono essere una buona soluzione per i consumatori, purché siano rispettate le condizioni di trasparenza sia nella fase precontrattuale sia nel contratto stesso di polizza. Perché sia garantito ciò, la compagnia dovrebbe informare il consumatore in maniera corretta e chiara fin dall'inizio: è fondamentale infatti che il consumatore abbia ben chiare le clausole della polizza che andrà a sottoscrivere, evitando così un eventuale conflitto con l'assicuratore. Un cittadino ben informato è più tutelato.

Anche il consumatore però deve fare la sua parte, e a tal fine è auspicabile che riceva una copia della polizza prima di stipularla, che sia comprensiva di note esplicative laddove le clausole non siano di facile comprensione. Il consumatore non è un esperto in materia assicurativa, e per questo si deve considerare "soggetto debole", rispetto alla società: è necessario portare le parti su uno stesso piano conoscitivo, superando la disarmonia contrattuale pregressa.

Per questo riteniamo che la compagnia assicurativa dovrebbe affidare l'assicurato a un intermediario esperto, in modo da creare un rapporto di fiducia tra le parti: l'intermediario diventa un vero e proprio

punto di riferimento per il consumatore che, se soddisfatto, potrebbe attivare un processo di promozione e fidelizzazione verso la compagnia, attribuendole la facoltà di "fare la differenza" rispetto alle compagnie concorrenti.

L'assicurazione socialmente responsabile

Se il prezzo basso di un premio assicurativo può avvicinare i consumatori, allo stesso tempo può allontanarli se mancano i requisiti fondamentali di trasparenza, competenza ed efficacia. Ecco perché potrebbe essere una buona pratica quella di prevenire conflitti interni, ad esempio mettendo in atto attività di responsabilità sociale d'impresa, per il bene di eventuali futuri clienti, ma anche per un senso di rinnovamento della società, iniziando a vedere le cose dalla parte del consumatore.

Ma cosa vogliono i consumatori? Ad esempio, già l'utilizzo di un linguaggio contrattuale più snello e semplice faciliterebbe gli utenti nella comprensione di quanto stipulano; se poi l'impresa assicurativa indicasse sul proprio sito web, o comunque in una nota informativa, pro e contro dei prodotti assicurativi che propone, sarebbe un bell'esempio concreto di responsabilità sociale d'impresa.

Claudia Ciriello

*Consulente Pit – Area Consumatori
e servizi di pubblica utilità
di Cittadinanzattiva*