

Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Web: www.aduc.it

Firenze, li 22 Febbraio 2016

Spett.le AGCM

Piazza G. Verdi, 6/a

00198 Roma

protocollo.agcm@pec.agcm.it

Spett.le IVASS

Via del Quirinale, 21

00187 Roma

Pec: ivass@pec.ivass.it

Oggetto: Esposto per pratiche commerciali scorrette di Moby S.p.A. e Ami Assistance Assicurazione del Gruppo Filo Diretto Assicurazioni S.p.A., rispettivamente con sede in Milano, Largo Augusto 8 e in Agrate Brianza (MB) Via Paracelso 14

L'Aduc – Associazione per i diritti degli utenti e consumatori - con sede in Via Cavour 68, 50129 Firenze in qualità di Associazione per i diritti degli utenti e consumatori, in persona del suo legale rappresentante e presidente Vincenzo Donvito, domiciliato, ai fini del presente procedimento, presso la sede dell'Associazione, espone quanto segue.

Si è rivolta alla nostra Associazione la Sig.ra XXX, residente a XXX, segnalandoci pratiche commerciali della società Moby S.p.A. (con sede in Milano, Largo Augusto 8) che si occupa di trasporto marittimo di passeggeri, e della società Ami Assistance, di Filo Diretto Assicurazioni S.p.A. (società del Gruppo Filo Diretto S.p.A., con sede in Agrate Brianza (MB) Via Paracelso 14), che assicura i viaggi con la suddetta compagnia di trasporti.

La segnalante ha usufruito del servizio di trasporto per mare di Moby S.p.A. da Livorno ad Olbia e, durante il viaggio, ha subito un danno alla persona, derivato dalla chiusura della mano nel portellone tagliafuoco che era in movimento. Da tale evento è conseguito un danno alla salute.

Sul momento, nell'infermeria del traghetto, non è stato possibile alcun intervento perché questa era sprovvista di medicazioni, pertanto il medico le ha consigliato di recarsi al pronto soccorso.

Nei giorni e nei mesi seguenti la signora ha avuto altri accertamenti e visite, con conseguenti spese sanitarie, delle quali ha richiesto il rimborso in base alla "Polizza viaggio" offerta da Moby S.p.A..

Sul sito della società, infatti, viene pubblicizzata una "automatica" – perché conseguente al solo acquisto del biglietto – assicurazione della Società Ami Assistance Assicurazione per assistenza sanitaria e al veicolo: <http://www.moby.it/informazioni/assicurazione.html> .

Dalla presentazione del sito e dall' "estratto di Garanzie Assicurate Includere", visibili direttamente dalla schermata, appare una polizza "inclusa nel prezzo del biglietto" che coprirebbe l'assistenza sanitaria al

Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Web: www.aduc.it

passaggero fino ad un massimale di 1.000,00 € e l'assistenza al veicolo, entrambe apparentemente senza condizioni o, almeno, grosse limitazioni.

Alla richiesta di rimborso delle spese mediche, la Filo Diretto Assicurazioni ha risposto negativamente, escludendo che l'istanza fosse coperta dalle garanzie di polizza, perché rientrante "nella franchigia contrattuale a carico del singolo assicurato" (**All. 1**). La società Filo Diretto allegava al diniego di rimborso le condizioni contrattuali della polizza (**All. 2**).

Ad avviso dell'Associazione scrivente le società Moby S.p.A. ed Ami Assistance Assicurazione, del Gruppo Filo Diretto, hanno posto e tutt'ora pongono in essere le seguenti condotte e violazioni del Codice del Consumo:

A) Pratica commerciale ingannevole ai sensi dell'art. 21, c.1, lett. c, in quanto induce o è idonea ad indurre in errore il consumatore medio riguardo alla portata degli impegni del professionista.

Dalla comunicazione commerciale presente sul sito di Moby S.p.A. (come sopra riportata) il consumatore può ragionevolmente dedurre di essere beneficiario automaticamente, per l'acquisto del biglietto, di un'assicurazione per l'assistenza sanitaria e al veicolo senza limitazioni. L' "estratto delle garanzie assicurative incluse nella polizza", riportato sulla suddetta pagina del sito contiene una descrizione approssimativa delle coperture senza alcuna menzione alle limitazioni, neppure con l'utilizzo di un asterisco che vi rimandi.

Quando poi un consumatore che abbia subito il danno (nel nostro caso si trattava di danno alla persona), la società assicuratrice Ami Assistance oppone l'esistenza di condizioni (in particolare di una franchigia) senza che questa sia menzionata nella commercializzazione del prodotto. Le "condizioni generali integrali" della polizza sono contenute in una pagina diversa, alla quale si accede attraverso un link posto in fondo alla pagina, ma dalla prospettazione della schermata del sito Moby – che poi è quella che colpisce direttamente il consumatore che si accinge a scegliere ed acquistare un biglietto -, pare non vi sia alcuna limitazione.

Ed infatti dalla lettura delle condizioni integrali di polizza emerge una serie di limitazioni, sia per l'assistenza sanitaria, che per l'assistenza al veicolo, tale per cui viene spontaneo chiedersi, nella realtà, che cosa questa assicurazione copra. Così ad esempio, in tema di assistenza sanitaria, dalle condizioni di polizza inviate dalla società Filo Diretto alla Sig.ra XXX in risposta alla sua richiesta di rimborso delle spese mediche sostenute per il danno alla persona avvenuto sul traghetto Moby, (**All. 2 cit.**), emergono delle condizioni temporali in termini orari, legate alla tratta di andata e quella di ritorno (*Condizioni Generali di assicurazione, n. 1, pag.1: "Validità decorrenza e durata delle garanzie" Per il viaggio di andata: Le garanzie decorrono 48 ore prima dell'orario ufficiale di imbarco (in base all'orario effettivo di partenza della nave Moby) hanno validità dal momento in cui inizia il viaggio dell'Assicurato per*

Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Web: www.aduc.it

raggiungere il porto di imbarco e terminano dopo 12 ore dallo sbarco dell'Assicurato (in base all'orario effettivo di arrivo della nave Moby)".

Ancora, tra le Condizioni particolari di assicurazione, nella parte relativa al Rimborso delle spese mediche, viene precisato che saranno oggetto di rimborso *"nel limite del massimale per l'Assicurato di 1.000,00 € (..) le spese mediche sostenute durante il viaggio conseguenti a malattia non preesistente o infortunio verificatisi durante il periodo di validità della garanzia (..)"* (n. 1, pag. 2).

Sempre nelle Condizioni particolari di assicurazione è precisato che *"per ogni sinistro verrà applicata una franchigia assoluta di 50.00 € che rimane a carico dell'Assicurato"* (n. 2: Franchigia e scoperto, pag. 2).

Infine, fra le esclusioni per il rimborso delle spese sostenute, vi è l'assenza di *"preventive autorizzazioni da parte della Centrale Operativa"* (n. 17, pag. 3).

Sicuramente le polizze assicurative possono prevedere delle condizioni contrattuali che circoscrivano l'applicabilità dell'assicurazione, ma in questa di Ami Assistance (e posticipando soltanto momentaneamente il rilievo che nelle condizioni contrattuali e nel trattamento del consumatore viene fatta confusione tra l'assicurato – che è Moby - e il beneficiario dell'assicurazione – il consumatore, che, comunque, non ha sottoscritto la polizza -) **tutte le limitazioni previste nelle condizioni contrattuali hanno di fatto il risultato di limitare l'assicurazione a delle ipotesi remote ed irrisorie, nella pratica difficilmente realizzabili.** In buona sostanza beneficerebbe della polizza in questione soltanto il consumatore che ha subito un danno nel periodo temporale che va dalle 48 ore precedenti all'orario di imbarco ed entro 12 ore dallo sbarco, per un massimale non superiore a 1.000 € (in Italia, 5.000 € per viaggi all'estero) salvo la franchigia assoluta di 50,00 €, **purché tali spese mediche, sostenute durante il viaggio (sul traghetto, dunque?) e che potrebbero essere anche urgenti, siano state preventivamente autorizzate dalla Centrale Operativa.** Come assistenza sanitaria appare decisamente restrittiva e, come si dirà meglio oltre, di fatto riduttiva delle garanzie per il consumatore derivanti direttamente dalla legge.

Lo stesso si può osservare per le condizioni di assistenza al veicolo, che dunque dovrebbe trovare applicazione anche per i danni arrecati durante la navigazione. A differenza della prospettazione commerciale del sito (cit.) dove viene indicato che *"MOBY è l'unica Compagnia a risarcire per intero l'eventuale danno subito all'auto durante la navigazione, rinunciando spontaneamente ad avvalersi del massimale previsto dalla legge"*, nelle condizioni di polizza viene precisato che le spese conseguenti alla riparazione del veicolo resteranno a carico dell'assicurato (Assistenza al veicolo, n. 1, pag. 3), con massimali estremamente bassi e diniego di copertura assicurativa ad arbitrario giudizio della società in base al valore del veicolo a seguito del sinistro (n. 4, pag. 3, Ritorno alla residenza e/o abbandono del veicolo: *"la centrale operativa organizzerà il ritorno fino alla residenza dell'Assicurato del veicolo a seguito di guasto, incidente, ritrovamento (..) il tutto nel limite del costo per la Società pari al valore del veicolo dopo il sinistro. Saranno a carico della società le spese di custodia del veicolo dal momento del*

Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Web: www.aduc.it

sinistro e fino al ritorno con il massimo di € 50,00)”.

Lo stesso vale per l'assistenza al bagaglio ed, in particolare, rispetto ai quali le condizioni di polizza prevedono un massimale di 400 € per singolo oggetto, limitato al 50% per gli oggetti preziosi (Bagagli, n. 2, pag. 4) o, ancora, viene esclusa l'applicazione della garanzia per il furto di bagagli contenuti in automobile che sia avvenuto tra le ore 20 e le ore 7 (n. 3, pag. 4).

A ciò si aggiunga, come accennato, che le condizioni integrali di polizza si riferiscono all' "assicurato" come se questo fosse il consumatore. In realtà questo non ha stipulato la polizza, ma non è nemmeno l'assicurato, bensì ne beneficia come terzo. L'assicurato rimarrà Moby S.p.A. che, in base alle norme ordinarie del codice civile in molti casi sarebbe obbligata a risarcire il danno ed ha, pertanto, deciso di stipulare una polizza facoltativa con una assicurazione per limitare l'impatto sui suoi bilanci.

Tutte le limitazioni citate costituiscono soltanto alcune delle condizioni della polizza viaggio di Ami Assistance in oggetto, che, nei fatti, troverà applicazione in ipotesi del tutto eccezionali. Ciò comporta, unitamente alla mancanza di chiarezza su chi sia l'assicurato e chi il terzo beneficiario dell'assicurazione, confusione per il consumatore circa la portata degli impegni del professionista. Questo, infatti, si è impegnato ad una polizza assicurativa che, attraverso la presentazione commerciale del sito, è tale da indurre in errore il consumatore medio sia sull'acquisto che si accinge a fare, perché può essere attratto a questa assicurazione millantata, sia sull'operatività dell'assicurazione e, in conseguenza sulla portata dei suoi diritti (Art. 21, c. 1, lett. c, d. lgs. n. 206 del 2005). Infatti, il consumatore medio che si vedrà negare il rimborso per le spese sanitarie o al veicolo, se rifiutato in questi termini per inoperatività delle garanzie di polizza, sarà indotto in errore sulle garanzie riconosciute dalla legge. Questi, di fronte ad una risposta negativa di Filo Diretto come quella citata, potrà comprensibilmente ritenere di non aver diritto ad alcun rimborso.

B)_ Pratica commerciale in ogni caso ingannevole ai sensi dell'art. 23, lett. L perché presentano diritti conferiti ai consumatori come una caratteristica propria dell'offerta fatta dal professionista.

Le condizioni di assicurazione disciplinate dalla polizza in oggetto coprono un ventaglio di fattispecie, alcune delle quali sarebbero comunque oggetto di diritti dei consumatori.

In particolare, laddove la polizza si impegna a coprire le spese sanitarie conseguenti ad un danno incorso al consumatore nel viaggio su nave Moby, non va che a confermare le regole generali in tema di responsabilità extracontrattuale e del *neminem laedere* disciplinato dall'art. 2043 c.c., che stabilisce l'obbligo in capo a colui che abbia causato un danno con colpa o dolo, di risarcirlo.

Così anche per la presentazione commerciale che fa il sito Moby (<http://www.moby.it/informazioni/assicurazione.html>) laddove afferma che soltanto questa compagnia risarcisca i danni causati al veicolo dalla navigazione. In tali casi, sussistendone le condizioni, può trovare applicazione la responsabilità contrattuale per inadempimento derivante dal codice civile.

Per molti aspetti, dunque, le proposte di Moby ed Ami Assistance / Filo Diretto non fanno che

Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Web: www.aduc.it

confermare diritti del consumatore, derivanti dalla legge, spacciandoli come caratteristica propria dell'offerta. Con ciò inducono in errore il consumatore sul prodotto offerto che può sembrare migliore di altri, mentre, di fatto, offre ben poche garanzie.

Anzi, prevedendo tutte le limitazioni accennate, concretamente la polizza Ami Assistance per Moby ha l'effetto di ridurre i diritti del consumatore sotto il profilo della responsabilità, contrattuale ed extracontrattuale del vettore, sottoponendoli a limiti non previsti dalla legge. Da ciò si potrebbe dedurre anche la vessatorietà delle clausole contrattuali della polizza.

Tutto quanto ciò premesso, l'Aduc, come sopra rappresentata e domiciliata

CHIEDE

* all'III.ma Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di aprire un procedimento per pratiche commerciali scorrette contro le società Moby S.p.A. e Ami Assistance di Filo Diretto S.p.A con sede rispettivamente in Milano, Largo Augusto 8, e in Agrate Brianza (MB) Via Paracelso 14 e di:

- in via cautelare, di disporre l'immediata sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette, sussistendo il requisito della particolare urgenza;
- inibire le suddette pratiche commerciali;
- sanzionare le società responsabili per il mancato rispetto della normativa richiamata, per i danni che presumibilmente hanno cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno;
- ordinare alle società la rimozione degli effetti causati dalle pratiche commerciali scorrette poste in essere, restituendo ai clienti quanto loro spettante in base alle regole ordinarie, direttamente derivanti dalla legge.

*all'III.mo Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazione, di avviare i procedimenti per la sanzione della compagnia assicurativa Filo Diretto per le violazioni della normativa di settore.

Vincenzo Donvito,
Presidente Aduc