

CLAUSOLE VESSATORIE

CV192 - ITAS-CLAUSOLE ARBITRATO IRRITUALE

Provvedimento n. 28008

L' AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 novembre 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte III, Titolo I, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “Codice del Consumo” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie” (di seguito, Regolamento) adottato dall' Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

LE PARTI

1. ITAS MUTUA (di seguito, ITAS), in qualità di professionista, ai sensi dell' art. 3 del Codice del Consumo.

2. CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI (di seguito, CTCU), in qualità di associazione di consumatori segnalante.

II. LA CLAUSOLA OGGETTO DI VALUTAZIONE

3. Il presente provvedimento ha ad oggetto la clausola di seguito trascritta, presente in numerosi contratti assicurativi del professionista, a protezione della persona, e rubricata “*Perizia contrattuale*”, limitatamente ai rapporti contrattuali tra l'impresa e i clienti consumatori: “*L'indennizzo è determinato in base a quanto stabilito dagli articoli che precedono. Le eventuali controversie di natura medica sulla natura delle lesioni, sul grado di invalidità permanente o sul grado o durata dell'invalidità temporanea, nonché sull'applicazione dei criteri di indennizzabilità previsti dall'art.10 -Criteri di indennizzabilità - debbono essere demandate, per iscritto, ad un collegio di tre medici, nominati uno per parte e il terzo di comune accordo; il Collegio medico si riunisce nel comune, sede dell'Ordine dei Medici nel cui territorio di competenza risiede l'Assicurato. In caso di disaccordo sulla scelta del terzo medico, la nomina viene demandata al Presidente del Consiglio dell'Ordine dei Medici suddetto. Ciascuna delle Parti sostiene le proprie spese e remunera il medico da essa designato, contribuendo per metà delle spese e competenze per il terzo medico. E' data facoltà al Collegio medico di rinviare, ove ne riscontri l'opportunità, l'accertamento definitivo dell'invalidità permanente ad epoca da definirsi dal Collegio stesso, nel qual caso il Collegio può intanto concedere una provvisoria sull'indennizzo. Le decisioni del*”

Collegio medico sono prese a maggioranza di voti, con dispensa da ogni formalità di legge, e sono vincolanti per le Parti, le quali rinunciano fin d'ora a qualsiasi impugnativa salvo i casi di violenza, dolo, errore o violazione di patti contrattuali. I risultati delle operazioni arbitrali devono essere raccolti in apposito verbale, da redigersi in doppio esemplare, uno per ognuna delle Parti. Le decisioni del Collegio medico sono vincolanti per le Parti anche se uno dei medici rifiuti di firmare il relativo verbale; tale rifiuto deve essere attestato dagli altri arbitri nel verbale definitivo”.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

a) L'iter del procedimento

4. Secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e, in particolare, sulla base di una segnalazione del CTCU - che in data 11 ottobre 2018 segnalava come vessatoria la clausola descritta al punto II del presente provvedimento, utilizzata da ITAS Mutua nell'ambito delle condizioni di contratto della polizza infortuni “*Quadrifoglio*” - in data 31 maggio 2019 è stato avviato il procedimento CV/192 nei confronti del professionista.

5. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato ad ITAS che la clausola descritta al punto II del presente provvedimento, in sé e in collegamento con le altre clausole contrattuali, avrebbe potuto essere considerata vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e comma 2, lettere *b*) e *t*), del Codice del Consumo, poiché tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata formulata, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni ad ITAS, chiedendo altresì di fornire elementi tali da superare la presunzione di vessatorietà di cui all'art. 33, comma 2, lettere *b*) e *t*), del Codice del Consumo.

7. Informata l'Autorità nella sua adunanza del 29 maggio 2019, ai sensi dell'art. 23, comma 6, del Regolamento, in data 31 maggio 2019 è stata disposta la consultazione di cui all'articolo 37-*bis*, comma 1, del Codice del Consumo, tramite la pubblicazione di un comunicato sul sito istituzionale dell'Autorità avente ad oggetto la clausola descritta al punto II del presente provvedimento.

Nell'ambito della consultazione non sono pervenute osservazioni.

8. In data 28 giugno 2019, ITAS ha depositato la propria memoria difensiva fornendo, altresì, le informazioni richieste nella comunicazione di avvio.

9. In data 1° agosto 2019, sono state richieste informazioni ad ITAS. La Parte ha fornito il relativo riscontro in data 6 settembre 2019.

10. In data 18 ottobre 2019, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

11. In data 7 novembre 2019, la Parte ha fatto pervenire una memoria conclusiva.

b) Gli elementi forniti dal professionista nel corso del procedimento e le argomentazioni difensive svolte da ITAS

Elementi forniti dal professionista

12. Nella propria memoria difensiva, ITAS ha evidenziato la presenza della suddetta clausola, oltre che nella polizza “*Quadrifoglio*”, anche in dieci altri prodotti assicurativi (le polizze “*Ad Personam*”,

“A-doc”, “Comfort”, “Con Te”, “Diaria”, “Invalidità permanente e malattia”, “Pluritas/Pluritas con RCI contraente”, “Sanitas Alto Adige”, “Serenitas” e “Nettuno”).

13. In proposito, la Parte ha evidenziato che si tratta di prodotti creati in un periodo compreso tra il 2007 e il 2014, sfuggiti al processo di revisione posto in essere dalla società in epoca successiva. Difatti, nei prodotti creati o rivisti dopo il 2014 (come, ad esempio, la polizza RC auto dimensione auto)¹, la clausola che disciplina le modalità di determinazione dell’indennizzo non prevede l’obbligatorietà del ricorso all’arbitrato, ma la mera facoltatività dello stesso, secondo la seguente formulazione: *“Le eventuali controversie di natura medica sulla natura delle lesioni, sul grado di invalidità permanente o sul grado o durata dell’inabilità temporanea, nonché sull’applicazione dei criteri di indennizzabilità previsti dall’art.10 - Criteri di indennizzabilità - possono essere demandate, per iscritto, ad un collegio di tre medici, nominati uno per parte e il terzo di comune accordo”*.

14. Sulla base di tali premesse, la Società ha manifestato l’intenzione di revisionare la clausola oggetto del procedimento, prospettando, come nel caso della generalità dei prodotti commercializzati dalla stessa Società, la mera facoltà per il consumatore di ricorrere all’arbitrato irrituale.

15. A tale riguardo, con comunicazioni del 9 agosto 2019 e 6 settembre 2019, nonché con la memoria conclusiva pervenuta in data 7 novembre 2019, la Società ha specificato di aver completato, in data 30 luglio 2019, la modifica della clausola in tutte le polizze commercializzate che ancora la contenevano, sostituendola con quella precedentemente riportata e già presente nella generalità delle polizze. ITAS ha altresì chiarito che la suddetta modifica sarà estesa anche agli attuali clienti titolari delle polizze assicurative concluse in vigenza delle precedenti condizioni. Questi ultimi, in particolare, sono stati già individuati ed entro la fine del mese di novembre 2019 saranno destinatari di una comunicazione del seguente tenore: *“In seguito alla modifica delle condizioni di assicurazione relative alle polizze in oggetto (...) in caso di controversia il ricorso all’arbitrato è facoltativo e non più obbligatorio. Si tratta di un aggiornamento che adegua la polizza alla prassi del mercato assicurativo per garantire ai consumatori, se lo ritengono opportuno, di tutelare i propri interessi tramite uno strumento alternativo all’azione giudiziaria”*.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

16. Le valutazioni che seguono hanno ad oggetto la clausola indicata al punto II del presente provvedimento, che presenta profili di vessatorietà secondo la disciplina di cui agli articoli 33 e ss. del Codice del Consumo.

17. In sede di avvio del procedimento è stato indicato ad ITAS che, per le clausole riconducibili all’elenco di cui all’articolo 33, comma 2, del Codice del Consumo, è prevista una presunzione legale di vessatorietà, con contestuale richiamo dell’onere per il professionista di fornire elementi tali da costituire prova contraria di detta presunzione. ITAS non ha fornito alcun elemento a sostegno della non vessatorietà della clausola.

18. Ciò posto, la clausola descritta al punto II della presente comunicazione è da considerarsi vessatoria, ai sensi dell’articolo 33, comma 1 e comma 2, lettere b) e t), del Codice del Consumo, in

¹ Cfr. doc. n. 6 dell’indice del fascicolo.

quanto tale da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. I profili di vessatorietà rilevati permangono anche sulla base della lettura e dell'interpretazione della clausola alla luce del contesto complessivo di ciascun contratto per adesione in cui è inserita.

19. Più nello specifico, la clausola appare vessatoria nella misura in cui prevede che le eventuali controversie di natura medica sulla natura delle lesioni, sul grado di invalidità permanente o sul grado o durata dell'inabilità temporanea, nonché sull'applicazione dei criteri di indennizzabilità, debbano essere obbligatoriamente demandate ad un collegio arbitrale: i) le cui spese gravano anche sull'assicurato; ii) che adotta una decisione presa a maggioranza e definitivamente vincolante per le parti con rinuncia a qualsiasi impugnativa (salvi i limitati casi di violenza, dolo, errore o violazione di patti contrattuali); iii) che può rinviare, per ragioni di opportunità, l'accertamento definitivo dell'invalidità permanente con la possibilità di stabilire una provvisoria sull'indennizzo.

20. In particolare, la clausola configura l'ipotesi di un arbitrato irrituale obbligatorio, in deroga alle competenze dell'autorità giudiziaria e le cui decisioni hanno effetto definitivamente vincolante per le Parti, salvi alcuni limitati casi, in violazione dell'art. 33, comma 1 e comma 2, lettere *b)* e *t)*, del Codice del Consumo e appare idonea a determinare, a carico dell'assicurato-consumatore, un significativo squilibrio nel sinallagma contrattuale, laddove stabilisce, come evidenziato, che le spese del procedimento arbitrale gravano anche sull'assicurato e che per ragioni di opportunità il collegio arbitrale possa rinviare l'accertamento definitivo dell'invalidità permanente con la sola possibilità discrezionale e non l'obbligo di stabilire una provvisoria sull'indennizzo, peraltro, senza l'individuazione di tempi rapidi e certi per la conclusione della procedura. Difatti, la dilazione della decisione arbitrale, per non meglio definite ragioni di opportunità, per di più in assenza della garanzia di una provvisoria, appare più onerosa per l'assicurato che per la Compagnia.

21. Inoltre, i costi dell'arbitrato sono diversi e meno gravosi per l'impresa assicuratrice, la quale si trova quotidianamente a gestire una molteplicità di controversie dello stesso genere, con i risparmi derivanti dalle conseguenti economie di scala e con l'implicito vantaggio inerente alla conoscenza dell'ambiente, del personale e dei potenziali arbitri, rispetto al singolo consumatore, privo di ogni influenza e senza alcuna esperienza.

22. Peraltro, la previsione di spese a carico del consumatore potrebbe tradursi anche in una drastica riduzione dell'indennizzo previsto o in una rinuncia al diritto nel caso in cui le spese superino l'indennizzo atteso dalla procedura.

23. Rileva, infine, la circostanza che la decisione possa essere presa a maggioranza e non all'unanimità, potendo giungersi ad una determinazione vincolante per il consumatore sulla natura delle lesioni, sul grado di invalidità permanente o sul grado o durata dell'inabilità temporanea, nonché sull'applicazione dei criteri di indennizzabilità, non condivisa dal medico dallo stesso individuato.

24. La nuova versione della clausola come descritta al punto 13 del presente provvedimento, nel prevedere la mera facoltà per il consumatore di ricorrere all'arbitrato irrituale, appare in linea con il dettato normativo di cui all'art. 33, comma 1 e comma 2, lettere *b)* e *t)*, del Codice del Consumo.

RITENUTO che, per la clausola oggetto della comunicazione di avvio del procedimento, vige una presunzione legale di vessatorietà, ex articolo 33, comma 2, lettere *b)* e *t)*, del Codice del Consumo e che ITAS non ha fornito elementi pienamente sufficienti per superare tale presunzione;

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola descritta al punto II del presente provvedimento è vessatoria, ai sensi dell'articolo 33, comma 1 e comma 2, lettere *b)* e *t)*, del Codice del Consumo;

RITENUTO che la nuova clausola, riformulata secondo la versione prodotta in atti e vigente a partire dal 30 luglio 2019, non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b)* e *t)*, del Codice del Consumo;

RITENUTO che è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà della clausola oggetto della presente valutazione sul sito dell'Autorità e di ITAS, ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento; che appare congruo che la predetta pubblicazione sul sito di ITAS abbia la durata di venti giorni consecutivi; e che non si ritengono, inoltre, sussistenti particolari elementi di fatto e di diritto per disporre ulteriori misure di informazione dei consumatori;

DELIBERA

a) che la clausola descritta al punto II del presente provvedimento integra una fattispecie di clausola vessatoria, ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 2, lettere *b)* e *t)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che la nuova formulazione della clausola, nella versione prodotta in atti non risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b)* e *t)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

DISPONE

a) che la società ITAS S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento, ai sensi dell'articolo 37 *bis* del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto del provvedimento è quello riportato nell'allegato al presente provvedimento;
- 2) il testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per venti giorni consecutivi sulla *home page* del sito www.gruppoitas.it, con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell'adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell'estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito www.gruppoitas.it;

c) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* ove sarà pubblicato l'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si

pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto stesso o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 2, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 4, e dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione dello stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del parere stesso.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

CV192 – ITAS ARBITRATO IRRITUALE

Allegato al provvedimento n. 28008

Allegato al provvedimento dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 27 novembre 2019 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

[OMISSIS]

In data 31 maggio 2019, è stato avviato il procedimento CV192 - ITAS-CLAUSOLE ARBITRATO IRRITUALE, nei confronti della società Itas Mutua.

[OMISSIS]

Il presente provvedimento ha ad oggetto la clausola di seguito trascritta, presente in numerosi contratti assicurativi del professionista, a protezione della persona, e rubricata “*Perizia contrattuale*”, limitatamente ai rapporti contrattuali tra l’impresa e i clienti consumatori: “*L’indennizzo è determinato in base a quanto stabilito dagli articoli che precedono. Le eventuali controversie di natura medica sulla natura delle lesioni, sul grado di invalidità permanente o sul grado o durata dell’inabilità temporanea, nonché sull’applicazione dei criteri di indennizzabilità previsti dall’art.10 - Criteri di indennizzabilità - debbono essere demandate, per iscritto, ad un collegio di tre medici, nominati uno per parte e il terzo di comune accordo; il Collegio medico si riunisce nel comune, sede dell’Ordine dei Medici nel cui territorio di competenza risiede l’Assicurato. In caso di disaccordo sulla scelta del terzo medico, la nomina viene demandata al Presidente del Consiglio dell’Ordine dei Medici suddetto. Ciascuna delle Parti sostiene le proprie spese e remunera il medico da essa designato, contribuendo per metà delle spese e competenze per il terzo medico. E’ data facoltà al Collegio medico di rinviare, ove ne riscontri l’opportunità, l’accertamento definitivo dell’invalidità permanente ad epoca da definirsi dal Collegio stesso, nel qual caso il Collegio può intanto concedere una provvisoria sull’indennizzo. Le decisioni del Collegio medico sono prese a maggioranza di voti, con dispensa da ogni formalità di legge, e sono vincolanti per le Parti, le quali rinunciano fin d’ora a qualsiasi impugnativa salvo i casi di violenza, dolo, errore o violazione di patti contrattuali. I risultati delle operazioni arbitrali devono essere raccolti in apposito verbale, da redigersi in doppio esemplare, uno per ognuna delle Parti. Le decisioni del Collegio medico sono vincolanti per le Parti anche se uno dei medici rifiuti di firmare il relativo verbale; tale rifiuto deve essere attestato dagli altri arbitri nel verbale definitivo”.*

[OMISSIS]

La Società ha manifestato l’intenzione di revisionare la clausola oggetto del procedimento prospettando, come nel caso della generalità dei prodotti commercializzati dalla stessa Società, la mera facoltà per il consumatore di ricorrere all’arbitrato irrituale.

A tale riguardo, *[OMISSIS]* la Società ha specificato di aver completato, in data 30 luglio 2019, la modifica del testo della clausola in tutte le polizze commercializzate che ancora la contenevano, *[OMISSIS]* e ha chiarito che la suddetta modifica sarà estesa anche agli attuali clienti titolari delle polizze assicurative concluse in vigenza delle precedenti condizioni.

[OMISSIS]

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che la clausola descritta al punto II del presente provvedimento, è vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettere *b)* e *t)*, del Codice del Consumo;

RITENUTO che la nuova clausola, riformulata secondo la versione prodotta in atti, e vigente a partire dal 30 luglio 2019, non risulta vessatoria, ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b)* e *t)*, del Codice del Consumo;

[OMISSIS]

DELIBERA

- a) che la clausola descritta al punto II del presente provvedimento integra una fattispecie di clausola vessatoria, ai sensi dell'art. 33, commi 1 e 2, lettere *b)* e *t)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;
- b) che la nuova formulazione della clausola, nella versione prodotta in atti non risulta vessatoria, ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b)* e *t)*, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

[OMISSIS]
