



ESPERTI PROFESSIONISTI DELL' AUTOMOTIVE

LINEE GUIDA DEL PROFESSIONISTA DELL' AUTO

MANUTENZIONE & GARANZIA

A cura di Enrico Succo, Lorenzo Titaro, Giulio Rossi



ESPERTI PROFESSIONISTI DELL' AUTOMOTIVE

LINEE GUIDE DEL PROFESSIONISTA DELL' AUTO

MANUTENZIONE & GARANZIA

A cura di

Enrico Succo, Lorenzo Titaro, Giulio Rossi

Indice

Prefazione _____	Pag. 2
1° Manutenzione ordinaria autoveicoli _____	Pag. 3
2° Liquidi e lubrificanti _____	Pag. 4
3° Aggiornamenti software _____	Pag. 4
4° Liquidi - lubrificanti e ricambi forniti dal cliente _____	Pag. 5
5° Sviluppo economico-sociale delle reti indipendenti _____	Pag. 6
6° Pass-Through _____	Pag. 7
7° La garanzia di buon funzionamento dopo i primi 2 anni _____	Pag. 8
8° Garanzia Legale di Conformità _____	Pag. 13
9° Microimprese Imprese e Consumatori? _____	Pag. 24
10° Identificazione giuridica del cliente _____	Pag. 26
11° Quali e quanti sono i tuoi obblighi nei confronti di un consumatore? _____	Pag. 28
12° La Garanzia di buon funzionamento ovvero la garanzia del produttore o garanzia convenzionale _____	Pag. 32
13° Un Riparatore può offrire una garanzia di buon funzionamento? _____	Pag. 36
14° Le riparazioni sono sempre garantite? _____	Pag. 37
15° Il diritto di agire in regresso _____	Pag. 38

Prefazione

Sin dai tempi che precedono la costituzione e l'organizzazione del progetto, Groupauto Italia ha sempre impiegato le proprie risorse umane ed economiche nell'osservazione dei movimenti del mercato automotive, non solo del comparto aftermarket, ma del mercato automotive nella sua globalità.

E non poteva non essere così, poiché, come tutti i mercati, anche quello dell'automotive cresce e si evolve con la stessa velocità e intensità con cui si evolvono le normative che regolano l'andamento e lo sviluppo del mercato stesso e che hanno generato importanti vantaggi, sia per i nostri clienti sia per tutti i gruppi indipendenti. Tra le "nuove" normative meritano maggiore attenzione quella relativa al Codice del Consumo (D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206), mediante il quale il Legislatore ha inserito e perfezionato la Garanzia Legale di Conformità e quella relativa al Regolamento Europeo 461/2010 (EX Decreto MONTI), mediante il quale si è dato corso allo sviluppo di una paritetica opportunità professionale e di business tra operatori dello stesso settore.

È noto però che anche nel nostro settore, una nuova regola costituisce un nuovo modello di atteggiamento professionale, il quale richiede sempre un periodo minimo di apprendimento che fonda sia sul confronto sia sull'apprendimento. Ed è per questi motivi che l'attuale team GROUPAUTO ha deciso di realizzare questo manuale tascabile, che ci consentirà, con semplicità, di crescere e di adattarci ad ogni nuova sfida tecnologica e professionale.

1° PUNTO

MANUTENZIONE ORDINARIA AUTOVEICOLI

Regolamento Europeo 461/2010 EX Decreto MONTI

EVITARE L'ANNULLAMENTO DELLA GARANZIA

Per evitare l'annullamento, totale o parziale, sia della garanzia di buon funzionamento sia della Garanzia Legale di Conformità, del veicolo sul quale stai per eseguire un tagliando di manutenzione ordinaria o straordinaria, dovrai attenerti alle regole del gioco, ovvero rispettare tutte le indicazioni tecniche fornite dal produttore del veicolo e utilizzare, solo ed esclusivamente, parti di ricambio considerate originali o di qualità equivalente.

2° PUNTO

LIQUIDI E LUBRIFICANTI

La regola dei ricambi originali o di qualità equivalente si applica anche ai liquidi e ai lubrificanti. Quindi è determinante, per il mantenimento della validità della garanzia, l'utilizzo, in via esclusiva, di liquidi e lubrificanti aventi le specifiche tecniche indicate dal produttore del veicolo.

3° PUNTO

AGGIORNAMENTI SOFTWARE

In alcuni casi, il mancato aggiornamento del software delle centraline di gestione del veicolo, ha causato l'annullamento della garanzia, quindi, oltre alla corretta sostituzione dei filtri, dei liquidi e dei

lubrificanti, nonché delle regolazioni, è determinante effettuare una verifica della presenza di eventuali aggiornamenti software e di effettuarli o mediante l'utilizzo del sistema Pass-Through o mediante il supporto di un centro di assistenza del marchio del veicolo.

4° PUNTO

LIQUIDI - LUBRIFICANTI E RICAMBI FORNITI DAL CLIENTE

In alcuni casi, sempre più frequenti, il cliente fornisce personalmente i ricambi e/o i liquidi e i lubrificanti necessari per effettuare la manutenzione e/o la riparazione del veicolo. In questi casi dovrai sempre valutare le caratteristiche e la qualità di questi ricambi, quindi verificare che siano originali o di qualità corrispondente, inserendo nella fattura

l'indicazione che, detti ricambi (tutti o in parte quindi è bene elencarli), sono stati forniti dal cliente e che il cliente stesso si attiverà personalmente, nei confronti del venditore di queste parti, per ogni e qualsiasi reclamo dipendente da difetti/vizi della qualità o dalle caratteristiche e quindi dalla conformità delle stesse.

5° PUNTO

SVILUPPO ECONOMICO E SOCIALE DELLE RETI INDIPENDENTI

I nuovi regolamenti Europei **favoriscono e tutelano lo sviluppo economico, sociale e professionale delle reti indipendenti**, ma il mancato rispetto delle regole basilari, come quelle appena indicate, può generare non solo la decadenza della garanzia del veicolo, ma

anche difficoltà per la tua Azienda, sia di tipo burocratico sia di tipo economico, nonché una riduzione della credibilità dei professionisti indipendenti. Quindi, per favorire la crescita professionale ed economica dei professionisti indipendenti, non si può non utilizzare la massima scrupolosità e diligenza.

6° PUNTO

PASS-THROUGH

Regolamenti Europei

CE 715/2007 - CE 692/2008 - CE 566/2011

Pass-Through è il protocollo universale per la comunicazione e lo scambio dei dati ufficiali tra due o più apparati elettronici (computer). Questo protocollo fa riferimento alla norma SAE-J2534 ovvero alla procedura di “Flash Reprogramming” adottata dalle Case madri

per permettere ai riparatori indipendenti, **senza la necessità di acquistare lo strumento di diagnosi ufficiale**, di configurare, inizializzare e riprogrammare le centraline e i componenti elettronici sostituiti, da sostituire, riparare e/o aggiornare.

7° PUNTO

**VALIDITA' DELLA GARANZIA DI BUON FUNZIONAMENTO
DOPO I PRIMI DUE ANNI DI VITA**

Ti sarà capitato o avrai sentito parlare degli ostacoli che talvolta limitano l'ottenimento della garanzia di buon funzionamento, per intenderci quella offerta dal produttore.

Ti sarà capitato di sentire o di confrontarti con il mancato riconoscimento della garanzia, dopo i primi due anni di vita del veicolo, da parte dei centri di assistenza delle case madri,

i quali, ma non tutti, sostengono che solo nei primi due anni il cliente è libero di eseguire i tagliandi presso un riparatore indipendente, dopodiché detti tagliandi devono essere eseguiti presso i centri di assistenza ufficiali,

ma così non è!

La garanzia dei primi due anni, a cui fanno riferimento alcuni gestori/titolari di centri di assistenza ufficiali, è la Garanzia Legale di Conformità e non la Garanzia di Buon Funzionamento offerta dalla casa madre, quindi, se un nostro cliente acquista un veicolo garantito 5 anni da parte della suddetta casa madre, è libero di eseguire i tagliandi di manutenzione presso la TUA officina per tutto il quinquennio e, ovviamente, anche dopo.

Ti sarà di esempio quanto accaduto al cliente di un tuo collega GROUPAUTO, il quale, proprietario di una Hyundai che da poco aveva superato il terzo anno di vita, dopo essersi recato presso un'officina ufficiale del marchio per vedersi riconoscere una riparazione in garanzia, si è invece sentito rispondere che la garanzia non poteva essere erogata, poiché il veicolo non aveva fatto la manutenzione presso la rete ufficiale, dopo il secondo anno di vita.

Una questione che abbiamo affrontato e gestito a supporto del tuo collega GROUPAUTO, risolvendola mediante l'invio di alcune comunicazioni, che sinteticamente riassumiamo qui di seguito:

“Spett. . . . La garanzia di 5 anni offerta da Hyundai non è la garanzia legale di conformità - che riguarda solo i rapporti tra venditore e consumatore - bensì la garanzia di buon funzionamento del veicolo e questa distinzione vale per tutte le altre garanzie dei produttori, siano essi produttori di auto che di qualsiasi altro bene di consumo.

Chiarita questa distinzione e considerato il fine del Regolamento 461/2010 (libera concorrenza tra operatori dello stesso settore) appare evidente che il consumatore è libero di eseguire la manutenzione straordinaria e ordinaria - quindi quella imposta dal produttore o da una esigenza tecnica, ma non dal venditore - presso un riparatore indipendente, rispettando però le indicazioni rese note dal suddetto produttore

e mediante l'utilizzo di ricambi originali o equivalenti.

Nel caso in cui l'officina non intenda rispettare le regole Europee e quindi anche quelle Italiane, il proprietario del veicolo, scaricando apposito modulo dal sito www.agcm.it, potrà inoltrare un reclamo all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).”

consentendo al cliente finale di ottenere la garanzia dovuta dalla casa madre.

Quindi tieni sempre a mente che, possiamo sempre eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria sui veicoli dei nostri clienti, sia nel corso dei primi due anni di vita del veicolo sia nel corso di tutti i successivi anni,

l'importante è rispettare le regole del gioco: ricambi, liquidi, lubrificanti, etc. sempre originali o di qualità equivalente, nel rispetto dei dati tecnici pubblicati dalla casa madre.

8° PUNTO

Garanzia Legale di Conformità

D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 Codice del Consumo

La Garanzia Legale di Conformità (in seguito anche GLC) articoli 128-135 del Codice del Consumo, tutela le persone fisiche considerate “consumatori” o “utenti” e non deve essere confusa con la garanzia di buon funzionamento rilasciata generalmente dai costruttori. Questo però non deve indurci a pensare che possiamo consegnare un veicolo riparato non perfettamente funzionante per ciò che concerne la nostra riparazione o che la

qualità del nostro intervento non debba avere la stessa qualità di un altro intervento dello stesso tipo in applicazione della dovuta diligenza professionale e delle necessarie competenze.

Questa “nuova” tipologia di garanzia (Garanzia Legale di Conformità) dovuta per legge, altro non è che la garanzia del contratto di vendita, quindi del rispetto puntuale di tutto ciò che abbiamo concordato con il cliente.

Nel nostro mondo dell'assistenza (e non solo) deve intendersi “contratto di vendita” tutto ciò che si promette ad un cliente consumatore sia in forma verbale che in forma scritta, ma anche tutto ciò che questo cliente consumatore può ragionevolmente attendersi

dalla promessa, quindi, pattuito un intervento di riparazione, detto intervento dovrà essere eseguito con la dovuta diligenza professionale, che in buona sostanza corrisponde a:

- il rispetto delle procedure di officina inerenti alla tipologia di intervento che si deve eseguire;
- l'utilizzo dei liquidi, dei lubrificanti e dei ricambi pattuiti;
- rispettare i tempi di consegna del veicolo e l'importo stabilito mediante preventivo analitico (imprevisti a parte);
- fornire una corretta informazione relativa alla tipologia dell'intervento pattuito e alle condizioni del veicolo dopo l'esecuzione dell'intervento.

Esempi riferibili alle ragionevoli aspettative del cliente:

1. Se un riparatore sostituisce il motore della mia auto, senza indicarmi la necessità di dover sostituire o revisionare anche altre parti meccaniche e/o elettriche dell'auto stessa, cosa potrò aspettarmi, ragionevolmente, dall'intervento di sostituzione del motore?

- a) Mi aspetto di ritirare un'auto perfettamente funzionante.
- b) Mi aspetto che le prestazioni siano simili a quelle che il veicolo aveva quando era nuovo.
- c) Mi aspetto che il consumo di olio motore non sia più elevato di quello previsto dal costruttore.

d) Mi aspetto comunque delle prestazioni superiori a quelle che il veicolo erogava con il vecchio motore sostituito.

e) Mi aspetto che il riparatore abbia tenuto conto di tutto quanto necessario ed utile per la buona riuscita della riparazione, quindi non mi aspetto di dover sostituire, a breve, altri componenti del veicolo attinenti al motore.

E se vogliamo dirla tutta - a meno che il cliente non sia un esperto del settore - lui non potrà mai comprendere che dopo la sostituzione del motore e quindi un esborso di qualche migliaio di euro, l'alternatore, il motorino di avviamento o altre parti correlate al motore stesso, possano smettere di funzionare subito

dopo la sostituzione del motore e il pagamento di una somma importante.

2. Se un venditore di auto presenta, ad un probabile cliente, un'autovettura berlina marca X, modello Y, 5 porte, TDI 120 CV, Euro 6, interni in pelle tipo caio, navigatore satellitare modello sempronio, ruote in lega leggera da 16 pollici modello milano, ecc. ecc., dovrà poi consegnare un'autovettura berlina 5 porte identica al modello utilizzato per la presentazione del bene oggetto del contratto, ovvero, come recita il Codice del Consumo, un bene conforme al contratto di vendita, poiché ogni carenza o difetto del bene stesso si trasformerà nel c. d. difetto di conformità. La parte più delicata della conformità del bene,

rispetto al contratto di vendita, risiede però nelle performances del bene stesso e, nel nostro caso, alle performances di questa ipotetica autovettura, le quali, non solo dovranno corrispondere al modello utilizzato nelle fasi di presentazione del bene che hanno preceduto la sottoscrizione del contratto, ma dovranno corrispondere anche alle ragionevoli aspettative del consumatore. Quindi, prestazionalmente parlando, io consumatore mi aspetto da un'autovettura berlina 5 porte, 120 CV TDI, che pesa + o - 1.300 kg., le stesse ragionevoli prestazioni di un'altra berlina 5 porte, 120 CV TDI, che pesa + o - 1.300 kg.

Ma c'è di più, i messaggi e/o gli slogan pubblicitari utilizzati per promuovere il bene oggetto del contratto fanno parte del contratto stesso e nel nostro comparto dell'assistenza, normalmente, sono oggetto del contratto di vendita la riparazione e/o la manutenzione di veicoli a motore. Quindi, se uno slogan pubblicitario, per esempio affisso nella pertinenza del mio autosalone, indica che il modello Caio Hybrid Special percorre 31,5 km con un solo litro di benzina e questo slogan convince il consumatore ad acquistare questo modello di auto piuttosto che un altro, i consumi non dovranno discostarsi da quella indicazione, poiché tutto ciò che è scritto in un messaggio pubblicitario è scritto anche nel contratto di vendita, quindi fa parte della

promessa e delle ragionevoli aspettative del consumatore, il quale potrà farle valere per evidenziare la presenza di un difetto di conformità.

Quindi teniamo sempre a mente che la corretta informazione è la migliore tutela che possiamo utilizzare, sia per noi sia per i nostri clienti. In buona sostanza dobbiamo comunicare con il cliente e renderlo informato, ma soprattutto dobbiamo poter dimostrare, in ogni sede, che avevamo reso l'informazione dovuta e che il cliente ha manifestato la propria decisione dopo essere stato giustamente informato, ma ciò è possibile solo con l'utilizzo di una corretta modulistica (preventivi, accettazione veicolo, contratto, fattura e consegna veicolo)

aggiornata alla normativa vigente in tema di tutela del consumatore, debitamente sottoscritta dal consumatore stesso.

NON SOLO I CONSUMATORI

Proprio così; non sono solo i consumatori quelli tutelati dalle normative riferite alla garanzia per i vizi della cosa venduta, poiché anche le imprese, ovvero le figure giuridiche o partite iva che dir si voglia, godono comunque di una protezione in termini di “vizio occulto” che è normata dagli articoli 1490 e seguenti del Codice civile “Garanzia per vizi della cosa venduta”. Una tutela meno estesa, per taluni aspetti, della più nota “Garanzia Legale di Conformità” ma comunque completa ed efficace nei casi in cui il venditore - *quindi*

anche un autoriparatore - ha occultato un difetto della cosa venduta o non poteva ignorarlo in applicazione della dovuta diligenza e competenza professionale.

Tra le figure giuridiche riconosciute trova posto una “nuova” categoria di imprese, quella delle “microimprese” che, per taluni aspetti della vendita dei beni di consumo (*le automobili e le loro parti rientrano nei beni di consumo*), beneficiano anch’essi di alcune tutele volute dal Codice del Consumo a protezione di eventuali azioni ingannevoli e vessatorie del venditore, ma non possono beneficiare della Garanzia Legale di Conformità.

Questa tutela a favore delle microimprese contro le azioni ingannevoli e vessatorie è

stata introdotta nel Codice del Consumo dal Decreto Legge 24 gennaio 2012 n. 1 (Decreto Liberalizzazioni) il quale introduceva detta tutela modificando gli articoli 18 e 19 del Codice stesso.

9° PUNTO

MICROIMPRESE IMPRESE E CONSUMATORI?

Abbiamo appena evidenziato che, oltre alla tipologia di cliente che il Codice del Consumo definisce “consumatore” o “utente” e alla già nota “impresa” si è aggiunta, per ciò che concerne la corretta diligenza del professionista venditore, una nuova tipologia di figura giuridica e quindi di cliente:

la “microimpresa”

Le Microimprese sono le ditte che, a prescindere dalla loro forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro.

Quindi se le Microimprese sono quelle appena descritte è facile dedurre che le Imprese sono tutte quelle aventi un fatturato superiore a due milioni di euro e un numero di addetti pari o superiori a 10.

I consumatori o utenti (i primi sono quelli che acquistano mentre i secondi quelli che sottoscrivono un contratto di uso) sono invece le persone fisiche che agiscono per scopi

estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, come sancito dall'Art. 3, punto 1., lettera a) del Codice del Consumo.

10° PUNTO

IDENTIFICAZIONE GIURIDICA DEL CLIENTE

Ma come possiamo identificare la tipologia giuridica di cliente che entra nella nostra azienda ancor prima di presentargli una offerta commerciale e quindi un preventivo da firmare?

Gli chiediamo quanto fattura e quanti sono i suoi dipendenti!? Potrebbe anche funzionare, ma non ci sembra la soluzione più elegante e professionale da utilizzare in tali circostanze.

E se invece aggiornassimo tutte le condizioni generali riportate nella modulistica che

utilizziamo quotidianamente (preventivo, accettazione veicolo, contratto, fattura e consegna veicolo), includendo tutte le informazioni per ogni singola tipologia di cliente?

Noi Vi diciamo che non ci sono dubbi!

Questa è la soluzione poiché solo la corretta informazione scritta tutela le parti che sottoscrivono un accordo, quindi dobbiamo riportare su carta tutto ciò che promettiamo, ed evidenziare i diritti e i doveri delle parti che sottoscrivono l'accordo.

In effetti, inserendo nella nostra modulistica tutte le informazioni necessarie, garantiremo a noi e al nostro cliente di beneficiare delle

regole del mercato, evitando l'insorgere di qualsiasi malinteso.

11° PUNTO

QUALI E QUANTI SONO I TUOI OBBLIGHI NEI CONFRONTI DI UN CONSUMATORE?

Sostanzialmente, come già espresso nei precedenti paragrafi, i tuoi obblighi nei confronti di un consumatore risiedono nella corretta informazione e nella corretta esecuzione degli interventi di riparazione e/o manutenzione. Un lavoro è corretto e conforme al contratto se, salvo diversa pattuizione con il cliente, detto lavoro è stato eseguito con la dovuta diligenza e professionalità, rispettando tutte le voci inserite a preventivo.

Esempio: se ho preventivato la sostituzione di un kit distribuzione completo e quello della pompa dell'acqua, dovrò effettuare la sostituzione di tutte le parti indicate nel preventivo, nessuna esclusa, rispettando le indicazioni del manuale di officina. Ovviamente non si deve trascurare la tempistica promessa al cliente per la riconsegna del veicolo e le modalità di pagamento concordate.

Attenzione però alle pattuizioni particolari.

Se prendete un accordo per la riparazione di un veicolo, con evidenti rischi che il cliente vuole assumere (immaginiamo un cliente che ci chiede di sostituire solo parte dei ricambi necessari per una corretta riparazione), detto

accordo, scritto e firmato, dovrà comprendere:

- a) le informazioni riferite alla tipologia di rischio che si corre;
- b) che il cliente intende eseguire la riparazione nonostante l'informazione del rischio;
- c) che gli eventuali guasti derivanti dalla tipologia di intervento riparativo voluto dal cliente, potrebbe comportare costi a carico del cliente, anche cospicui.

Esempio: se un cliente ci chiede di sostituire la sola cinghia della distribuzione, senza sostituire i rulli tenditori e la pompa dell'acqua, **dovremo informarlo dei rischi a cui si sta esponendo, compreso l'importo di**

massima per l'eventuale riparazione del danno che potrebbe manifestarsi, altrimenti rischiamo di essere chiamati a rispondere di quel danno per il solo fatto di non avere fornito, nelle fasi che precedevano l'accordo, la corretta informazione. In effetti, non basta dire “potrebbe andare fuori fase e piegare le valvole o rompere tutto il motore” dobbiamo scrivere che la sostituzione della sola cinghia della distribuzione, senza i tenditori, potrebbe causare danni meccanici gravi, anche di migliaia euro. **Solo così saremo salvi**, altrimenti potremmo sentirci dire:

se avessi saputo che il rischio poteva comportare un importo di riparazione così elevato, avrei fatto cambiare anche i rulli tenditori e la pompa dell'acqua.

12° PUNTO

La Garanzia di buon funzionamento ovvero garanzia del produttore o garanzia convenzionale

Chi di noi, almeno una volta, non ha comprato un bene di consumo nuovo come uno smartphone, un computer o un'automobile? Cosa abbiamo trovato all'interno della confezione del bene o nel cassetto portaoggetti della nostra automobile?

Un libretto di garanzia, ovvero la garanzia di buon funzionamento offerta dal produttore del bene che, nel Codice del Consumo, è rappresentata dall'art. 133
- Garanzia Convenzionale -

Questa garanzia è normalmente riportata in quel piccolo libretto che, nella vendita di beni di consumo come i computer, gli smartphone, i tablet, etc. è inserita nella scatola del

prodotto, mentre per le automobili, come già detto, è normalmente posizionata nel cassetto porta oggetti. Un libretto nel quale troviamo le condizioni generali di garanzia, ovvero quali parti del bene sono coperte e cosa dobbiamo fare per mantenere valida la garanzia stessa (normalmente controlli e tagliandi da effettuarsi entro un determinato periodo e/o un determinato chilometraggio), che utilizzeremo nei casi in cui l'automobile o parti di essa non dovessero funzionare correttamente. **Questa è la garanzia di buon funzionamento**, dove il produttore del bene (oppure l'importatore o il venditore), direttamente o mediante la propria rete di assistenza, promette di riparare il bene venduto in caso di guasto/difetto nel rispetto

delle condizioni generali di garanzia riportate nel libretto, es.: autovettura **Nissan** nuova

Garanzia 3 anni o 100.000 km

È palese che se raggiungo i 100.000 km prima dei 3 anni, per esempio al 18° mese di vita, la garanzia di buon funzionamento si intenderà conclusa in quel preciso istante, quindi dovrò pagare personalmente ogni e qualsiasi guasto che dovesse verificarsi dopo il superamento di questo limite chilometrico.

E SE PERDO UNA RUOTA A CAUSA DI UNA ROTTURA ACCIDENTALE QUANDO LA GARANZIA È SCADUTA?

In questo caso entrano in gioco le norme sulla sicurezza dei prodotti, che prescindono dal periodo di garanzia offerto dal produttore, dall'importatore o dal venditore, poiché,

indipendentemente delle questioni correlate all'usura e alla vetustà del bene, un componente che determina la sicurezza di un prodotto, mantenuto ed utilizzato regolarmente, non può presentare difetti prima di un determinato ciclo di vita.

Quindi facciamo attenzione:

non si dice "la garanzia è scaduta!" se un cliente, per esempio, perde la ruota a causa del cedimento strutturale di un componente meccanico che la teneva ancorata al veicolo, **poiché la garanzia per la sicurezza dei prodotti, vale 10 anni!** Pertanto, prima di dire "la garanzia è scaduta!" è necessaria una attenta valutazione della causa.

13° PUNTO

UN RIPARATORE PUO' OFFRIRE UNA GARANZIA DI BUON FUNZIONAMENTO?

Certamente! Un riparatore, per gli effetti della normativa vigente, è un venditore a tutti gli effetti poiché vende ricambi e vende la prestazione d'opera necessaria per il montaggio degli stessi o per la riparazione/registrazione di qualsivoglia altra parte del veicolo. Quindi un riparatore può offrire una garanzia di buon funzionamento così come un produttore o un rivenditore di auto offre la propria garanzia; una garanzia accessoria a copertura dell'intervento di riparazione o di manutenzione che si esegue, generando un documento nel quale sia ben chiaro e comprensibile l'oggetto della

garanzia (cosa e quando si garantisce) e quali sono le modalità per fruire della garanzia stessa e per non farla decadere. Ma soprattutto si dovrà specificare, nel documento di garanzia, che la garanzia stessa non limita e non sostituisce i diritti derivanti dalle garanzie obbligatorie ovvero dalle garanzie dovute per legge.

14° PUNTO

LE RIPARAZIONI SONO SEMPRE GARANTITE?

Sì, le riparazioni sono sempre garantite, anche quando forniamo la sola mano d'opera (prestazione d'opera), così come sono garantiti tutti i beni, di consumo e non di consumo, poiché la garanzia per i difetti di conformità o per i vizi occulti, sono garanzie

dovute per legge. Solo la garanzia di buon funzionamento (Art. 133 nel Codice del Consumo e Art. 1512 nel Codice civile) può essere considerata una garanzia accessoria e quindi un patto ulteriore rispetto a quello dovuto per legge.

15° PUNTO

DIRITTO DI REGRESSO

La tutela riservata ai clienti considerati “consumatori” o “utenti”, ovvero l’obbligo per il venditore di rispondere per ogni e qualsiasi difetto di conformità per i due anni successivi alla vendita del bene di consumo (nel nostro caso la vendita di interventi di manutenzione e/o riparazioni) poneva il venditore in una situazione di forte svantaggio commerciale, rispetto al fornitore/produttore, nei casi in cui

il difetto di conformità fosse emerso dopo il primo anno dalla data di consegna del bene stesso, poiché la garanzia tra il venditore e il suo fornitore è di anni 1. E sarà proprio per questo forte svantaggio che il legislatore ha voluto inserire una tutela per il venditore finale, nei casi in cui è chiamato a rispondere per un difetto di conformità di un bene che ha superato il primo anno di vita, quindi dove la garanzia tra il venditore e il suo fornitore è scaduta, mentre è ancora in vigore quella Legale di Conformità tra venditore finale e cliente consumatore.

Tale tutela a favore dei venditori e quindi anche degli Autoriparatori in quanto tali, è sancita dall'Art. 131 del Codice del Consumo

(Diritto di regresso) il quale recita quanto segue:

*“1. Il venditore finale, quando è responsabile nei confronti del consumatore a causa di un difetto di conformità imputabile ad un’azione o ad un’omissione del produttore, di un precedente venditore della medesima catena contrattuale distributiva o di qualsiasi altro intermediario, **ha diritto di regresso**, salvo patto contrario o rinuncia, nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili facenti parte della suddetta catena distributiva.*

2. Il venditore finale che abbia ottemperato ai rimedi esperiti dal consumatore, può agire, entro un anno dall’esecuzione della prestazione, in regresso nei confronti del

soggetto o dei soggetti responsabili per ottenere la reintegrazione di quanto prestato”

Questo volume, che Groupauto Italia ha pensato e voluto per te, racchiude alcune linee guida a supporto della tua attività,

In effetti Enrico Succo, Amministratore Delegato, e Lorenzo Titaro, Responsabile Italia Network, in collaborazione con Giulio Rossi, consulente tecnico-legale esperto nella gestione attiva e passiva delle richieste di intervento in garanzia, hanno pensato e voluto la realizzazione di questo manuale per la corretta interpretazione delle richieste e della gestione delle garanzie.

Uno strumento professionale di facile interpretazione a supporto del tuo lavoro e della tua professionalità.

Queste linee guida sono attuali al momento della stesura; non vogliono in nessun modo sostituire le competenze tecnico legali che vanno costantemente aggiornate.



www.groupauto.it - info@groupauto.it