

LA GUIDA DEL CONSUMATORE

la manutenzione dell'auto nuova in garanzia

**Nuovi Diritti del consumatore per la manutenzione ordinaria
durante il periodo di Garanzia della Casa costruttrice.**

Note per la concreta attuazione della Direttiva Monti

Testi di

RAFFAELE CARACCILO



TEST noi consumatori – anno XVI – numero 41– 26 Maggio 2004

Direttore: Paolo Landi - Direttore Responsabile: Francesco Casula - Progetto grafico, illustrazioni e impaginazione: Claudia Galli - Amministrazione: Adiconsum, Via G. M. Lancisi 25, 00161 Roma - Registrazione Tribunale di Roma n. 350 del 9.06.88 - Spedizione in abbonamento postale comma 20/c art. 2 L662/96 Filiale di Roma - Stampa: Rotoform s.r.l., Via Ardeatina Km. 20,400, 00040 S. Palomba (RM) - Finito di stampare nel mese di Maggio 2004

Associato all'Unione
Italiana Stampa Periodica



Sommario

INTRODUZIONE	4
CONCETTI DELLA DIRETTIVA MONTI	5
LA NOZIONE DI "GARANZIA DEL COSTRUTTORE" O DI BUON FUNZIONAMENTO.....	7
LA NOZIONE DI MANUTENZIONE ORDINARIA	8
IN CONCRETO, COSA CAMBIA PER IL CONSUMATORE ?.....	9
MANUTENZIONE / RIPARAZIONI / ASSISTENZA POST GARANZIA	11
MA COME SAPERE SE UN'OFFICINA È QUALIFICATA?.....	11
LA CERTIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	12
LA FATTURAZIONE	12
ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ PARTI FORNITE E LAVORI ESEGUITI	12
PROCEDURA E RIFERIMENTI PER L'ASSISTENZA IN CASO DI CONTENZIOSO.....	13
CONCLUSIONI	14

Introduzione

Prima della entrata in vigore del Regolamento 1400 (Direttiva Monti), il Consumatore doveva sottostare a precisi vincoli per la manutenzione ordinaria, con costi fissati dalla Casa, al di fuori di ogni concorrenza; se anche un semplice tagliando veniva effettuato al di fuori della rete di Officine autorizzate, la Casa e per essa le Officine autorizzate, avrebbero negato l'applicazione della garanzia per qualsiasi pezzo. Questa tradizione, a tutto vantaggio delle Case e delle Officine da esse stesse autorizzate, è stata giudicata dalla Comunità Europea in contrasto con la libera concorrenza, ed è stato quindi introdotto il Regolamento 1400...

Le innovazioni del Regolamento 1400 e del D.L. 24 hanno come finalità primaria la tutela del Consumatore, nei riguardi del godimento della Garanzia di buon funzionamento rilasciata dalla Casa costruttrice del Veicolo.

Oggi il Consumatore può scegliere la soluzione più conveniente per lui, beneficiando dalla concorrenza tra le Officine delle reti ufficiali delle Case e quelle indipendenti, purché qualificate.

Questo Guida vi indica i nuovi diritti, e come fare per trarne il dovuto vantaggio.

Concetti della direttiva Monti



La Direttiva stabilisce sostanzialmente che le limitazioni imposte dai Costruttori nel subordinare l'applicazione della garanzia sul "Nuovo" sono illegali.

Nel dettaglio la Direttiva Monti stabilisce:

- Il diritto dell'Officina Generica ad acquisire **"Parti di ricambio del Costruttore auto"** presso la rete del Costruttore.
- Il diritto dell'Officina di usare **"Parti Ricambio Originali"**, fornite cioè dal costruttore delle parti stesse su specifiche della Casa automobilistica
- Il diritto dell'Officina di utilizzare **"Parti di qualità corrispondente (conformi)"** fornite quindi da costruttori indipendenti che **certificano** la conformità delle parti di ricambio in relazione alle specifiche originali ed al livello di qualità prescritto dalla Casa Automobilistica.
- Il diritto delle Officine di procurarsi tali parti anche da canali commerciali indipendenti e competitivi.
- Il diritto del consumatore di effettuare **interventi di manutenzione ordinaria**, anche durante il periodo di garanzia, presso Officine di sua scelta, purché qualificate.
- Il diritto del Venditore e/o del Consumatore dell'auto di effettuare **interventi di riparazione o montaggio di accessori**, presso Officine di sua fiducia.

E' chiaro che un officina non appartenente alla rete di assistenza del costruttore non può fornire parti e mano d'opera gratuitamente, mentre il Consumatore deve operare nel quadro del D.L. 24 e può esercitare il diritto di regresso verso il Venditore in alcuni casi; tuttavia la casa non può più far decadere la garanzia sul veicolo a causa di singoli interventi su parti difettose effettuate da Officine non autorizzate, che rimangono responsabili verso il Consumatore delle parti fornite secondo i termini del D.L. 24.

- Il diritto delle Officine di accedere alle informazioni tecniche relative a manutenzione, riparazione e servizio (es. istruzioni di smontaggio, strumentazione specifica, formazione tecnica etc) rilasciate dalla Casa Automobilistica, alle stesse condizioni praticate alle Officine "autorizzate".

La effettuazione di operazioni relative a richiami formali del Costruttore deve essere svolta nell'ambito della rete di officine Autorizzate

Quindi il Consumatore può scegliere liberamente il Venditore più conveniente, senza doversi preoccupare della Garanzia di Buon Funzionamento che il Costruttore DEVE riconoscere, indipendentemente dal venditore.

Il Consumatore può rivolgersi dove meglio crede per la manutenzione ordinaria e per la installazione di equipaggiamenti after market, senza che il Costruttore possa far decadere la Garanzia.

La nozione di “Garanzia del Costruttore”



Il Costruttore del Veicolo si assume la responsabilità del buon funzionamento dell'intero veicolo acquistato dal Consumatore, riparando o sostituendo parti che si rivelassero difettose tramite una Officina debitamente autorizzata che gestisce il rapporto "contrattuale" tra il Consumatore ed il Costruttore.

Il Costruttore risponde delle Parti assemblate sul veicolo, indipendentemente dal fornitore delle medesime, comprese parti come batteria, pneumatici etc.

L'intero modello della "Garanzia" riflette una concezione del rapporto tra le parti dove il Consumatore è Cliente della Casa Automobilistica, raggiunto tramite la rete organizzata della Casa stessa.

Oggi non è più così; il Venditore è tenuto ad assicurare la garanzia sulle auto da lui vendute e risponde direttamente al Consumatore di ogni difetto emerso nei 24 mesi seguenti la vendita (o di più se la casa pubblicizza garanzie estese per oltre 24 mesi).

Il Costruttore tipicamente subordina la propria responsabilità sulle parti difettose all'effettuazione della manutenzione ordinaria tipicamente strutturata in "tagliandi" da effettuarsi a percorrenza o scadenze temporali prescritte.



La nozione di Manutenzione Ordinaria

Per mantenere lo stato di efficienza previsto dalla Casa Automobilistica il veicolo deve essere sottoposto a periodiche ispezioni e sostituzione di materiali di consumo.

Durante queste fasi di ispezione le parti sottoposte ad usura vengono verificate e, se necessario, sostituite a **pagamento**; in caso di usura anomala o di difetti in altre parti che causano tale anomala usura l'Officina deve segnalare tale necessità perché l'Acquirente possa decidere il da farsi.

Durante il periodo di Garanzia ovviamente l'Acquirente richiederà l'applicazione della medesima.

L'aspetto rilevante della corretta manutenzione ordinaria è l'ispezione sistematica del veicolo che è finalizzata a prevenire inconvenienti seri identificando difetti o anomalie in fase precoce. Questa è la ragione per cui la mancata effettuazione dei "tagliandi" è legittimamente ragione perché venga negata l'applicazione della Garanzia da parte della casa Automobilistica anche per parti apparentemente non direttamente coinvolte nei "tagliandi".

In effetti il contenuto delle operazioni relative ai "tagliandi" è descritto sommariamente nel "libretto d'uso e manutenzione" consegnato al Consumatore insieme al veicolo (il "cosa"), mentre le procedure di ispezione ed i criteri di valutazione dello stato d'usura etc (il "come"), sono riservati alla letteratura tecnica, circolari e quant'altro che la Casa Automobilistica riservava alla propria rete di assistenza. Oggi, con modalità diverse da Casa a Casa, tali informazioni sono obbligatoriamente rese disponibili anche agli Operatori indipendenti.

In concreto, cosa cambia per il Consumatore?



In sostanza il Consumatore acquista la possibilità di **scegliere sia il Venditore dal quale acquistare il veicolo di suo interesse, che l'autofficina per la manutenzione ordinaria.**

Naturalmente, anche nel vostro interesse, dovrete fare alcune verifiche di sostanza e di merito, anche alla luce di questo manuale, sulle caratteristiche dei Soggetti a cui vi rivolgete.

In sostanza:

Un Officina debitamente qualificata può servire i propri clienti con vettura coperta da Garanzia della Casa per tutte le operazioni di Manutenzione Ordinaria, che anche un'Officina Autorizzata vi addebiterebbe, quali:

- Sostituzione Olio Lubrificante motore e filtro; occorre essere certi che l'Officina usi lubrificante di specifica non inferiore a quella prescritta dal Costruttore
- Sostituzione candele e filtro dell'aria
- Operazioni di verifica carburazione e registrazione emissioni (mediante apparecchiature di diagnostica equipaggiate con il programma specifico del veicolo in esame)
- Verifica ed eventuale sostituzione cinghie trasmissione del moto
- Sostituzione Dischi freno e relative guarnizioni di frenata; nel caso che la sostituzione sia dovuta ad usura precoce, fate verificare che non vi siano altri difetti che abbiano causato tale anomala usura e preoccupatevi di ottenere la documentazione del difetto, anche in forma di preventivo per ottenere l'intervento in garanzia in un secondo momento **(non fate effettuare la riparazione se non avete l'autorizzazione esplicita del Venditore)**
- Sostituzione di bracci, sfusi e snodi danneggiati a seguito di urti
- Sostituzione / riparazione di cerchi ruota danneggiati da urti, con conseguente rottura o difetto di tenuta della pressione dei pneumatici tubeless



- Ricarica aria condizionata, pulizia / sostituzione filtri
- Verifica convergenza, rotazione, sostituzione gomme
- Sostituzione spazzole parabrezza anteriori / posteriori
- Sostituzione lampadine di illuminazione e/o segnalazione
- Riparazione di danni di carrozzeria interni od esterni*

Gli interventi eventualmente necessari, ma ricadenti nella Garanzia Vi devono essere indicati per iscritto e rimangono di competenza della rete di Officine autorizzate dal Costruttore. Se decideste comunque di far effettuare le riparazione, pagando direttamente l'Officina, questo non fa decadere la Garanzia sul veicolo.

Inoltre l'officina può effettuare interventi di altra natura senza che la Casa possa far decadere la Garanzia:

- Impianti antifurto di ogni genere (verificare che esista una dichiarazione di conformità per il tipo e, se necessario, dell'allestimento)
- Ruote / pneumatici purché di misure ammesse dalla carta (libretto) di circolazione
- Impianti di scarico, purché omologati per il veicolo
- Kit di elaborazione estetica

In particolare è determinante che gli accessori installati siano certificati di qualità equivalente a dispositivi similari eventualmente previsti dal Costruttore e compatibili con lo specifico modello di veicolo.

**Per i veicoli con carrozzeria in alluminio è necessaria la conoscenza specifica della tecnica d'assemblaggio prevista dal costruttore (rivetti, collante etc.)*

Manutenzione / Riparazioni / Assistenza post garanzia



Per quanto riguarda ogni intervento dopo il periodo di garanzia, non vi sono limiti per le officine indipendenti.

Il regolamento prevede l'obbligo del Costruttore di fornire a chiunque parti di ricambio definite "captive" cioè prodotte dall'interno dei propri stabilimenti senza condizioni discriminatorie.

Va ricordato che ogni intervento da parte dell'officina ricade sotto il decreto legge 24 per cui il Consumatore Acquirente ha diritto a 24 mesi di garanzia per le parti e per il lavoro fornito dall'officina. Quindi, in caso di difetti alle parti fornite, l'officina dovrà eliminare tali difetti senza spese per il consumatore acquirente per 24 mesi dopo la consegna.

Ma come sapere se un'Officina è qualificata?



Come si è visto l'officina indipendente può legittimamente intervenire per l'effettuazione di interventi di manutenzione ordinaria durante il periodo di garanzia a senza che questo possa permettere al costruttore o al venditore di far decadere la garanzia. Condizione essenziale perché questa opportunità si concretizzi è che l'officina sia qualificata e disponga quindi delle informazioni tecniche ed operative necessarie per il corretto svolgimento delle operazioni. Il regolamento 1400 prevede il diritto di ogni officina di acquisire informazioni ed assistenza tecnica dalle case costruttrici, ma chiaramente ognuna di queste adotta criteri e metodi specifici e diversi da caso a caso.

Le Officine indipendenti affiliate a reti Organizzate alternative alle Case, sono le più pronte ad organizzarsi per fornirvi questo servizio, per la disponibilità di software specifico e forme di assistenza tecnica centralizzata.

In sostanza dichiarate esplicitamente che affidate il lavoro a condizione che l'officina sia qualificata nei termini del regolamento 1400. In caso di problemi con la Casa per l'applicazione della Garanzia, questo vi permetterà di rivalervi, nel caso che l'Officina abbia dichiarato il falso.

Questi aspetti sono ovviamente critici nel caso di un contenzioso con il venditore o costruttore che rifiutasse l'effettuazione di interventi di riparazione in garanzia.



La certificazione delle attività

Il senso della competitività delle Officine indipendenti dal punto di vista del regolamento 1400 è la dimostrazione, in caso di contenzioso, di essere qualificate per le operazioni svolte per vostro conto.

L'Officina Indipendente dovrà produrre una serie di dichiarazioni formali, che, in caso di contenzioso, dovranno essere supportate da evidenza certa.



La fatturazione

La fatturazione rappresenta l'evidenza formale dei lavori eseguiti e delle parti fornite, che sarà la base di ogni eventuale contenzioso tra il Consumatore / Acquirente e l'Officina nonché tra il Consumatore / Acquirente ed il Venditore e/o la Casa Costruttrice in tema di Garanzia.

La fatturazione dei lavori eseguiti deve essere analitica, riportando i riferimenti sulle modalità operative seguite nel corso del servizio e riportare il codice di ogni parte fornita e lavorazione eseguita.

Il tempo di lavorazione non dovrebbe mai essere superiore a quello indicato dalla Casa Costruttrice.



Attestazione di conformità parti fornite e lavori eseguiti

I lavori effettuati devono essere elencati in fattura, riportando i codici delle parti impiegate e delle lavorazioni effettuate.

In calce alla fattura dovrebbe essere riportata la attestazione sui componenti utilizzati, e sulla conoscenza delle prescrizioni della Casa.

Solo nel caso in cui **non** siate una figura giuridica con partita IVA, dovrebbe essere aggiunta la dichiarazione sulla garanzia legale applicabile ai lavori effettuati.

Procedura e riferimenti per l'assistenza in caso di contenzioso



Nel caso che il Venditore, non intenda riconoscere la Garanzia del Costruttore a seguito di interventi dell'Autofficina potrete accedere alla consulenza ADICONSUM, secondo le procedure in atto. L'esame di un caso specifico si configura come una consulenza, e si svolge sia con procedura on line al sito www.adiconsum.it che sotto forma di rapporto diretto con un consulente specializzato, accessibile a clienti di organizzazioni con specifico accordo con ADICONSUM.

Per accedere alla consulenza ADICONSUM

06-4417021 centralino sede: chiedere del Servizio Consulenze dalle 9 alle 14 giorni feriali

329-4987393: Specialista Settore, dalle 9 alle 14 giorni feriali

www.adiconsum.it

Le informazioni necessarie in sede di consulenza sono tipicamente:

- Dati del modello: Costruttore, marca, tipo, allestimento, data di immatricolazione
- Dati del venditore da cui il veicolo è stato acquistato (Ragione Sociale, Indirizzo); nel caso il veicolo sia stato acquistato da un privato, con garanzia residua della Casa, copia della comunicazione del passaggio di proprietà al Costruttore
- Copia della fattura e di altri documenti rilasciati dall'Officina
- Descrizione del problema per il quale è stata richiesta l'applicazione della Garanzia del Costruttore
- Riferimenti dell'Officina della Rete Autorizzata che ha rifiutato l'applicazione della Garanzia
- Le ragioni addotte per rifiutare l'applicazione della Garanzia.



Conclusioni

Il regolamento 1400 riconosce nuovi diritti al Consumatore che deve poter beneficiare della corretta concorrenza tra gli Operatori dell'Autoriparazione.

Come sempre sarà l'interesse del Consumatore ed il supporto dell'Associazione che potrà tradurre in concreto le opportunità aperte dalla legge.

Se vuoi prodotti più sicuri e di qualità, servizi più efficienti,
tariffe più trasparenti, alimenti più sani
un ambiente più pulito, la tutela dei tuoi diritti...

Se vuoi un'informazione più obiettiva,
che sia un valido strumento di autodifesa..

**entra nella nostra associazione,
iscriviti all'Adiconsum**



E-mail: adiconsum@adiconsum.it

Sito Internet: www.adiconsum.it
(iscrizioni e consulenza on line)

Via G.M. Lancisi 25 - 00161 Roma

Tel. 06.4417021

Fax 06.44170230

**ADICONSUM,
DALLA PARTE DEL CONSUMATORE**



SERVIZIO DI INFORMAZIONE E CONSULENZA

- Servizi bancari e finanziari
- Assicurazioni
- Sovraindebitamento e usura
- Pay tv e tv digitale
- Trasporti e telecomunicazioni
- Centro giuridico
- Commercio e vendite a distanza
- Casa e condominio, multiproprietà
- Energia e ambiente
- Tariffe servizi pubblici (acqua, gas, luce, telefono,...)
- Ufficio informazione e stampa
- Ufficio studi e progetti

Consulenza on-line all'indirizzo www.adiconsum.it

La consulenza individuale è svolta presso le sedi territoriali.

ADIBANK

Banca dati informatica su consumo e servizi. Oltre **500 schede** informative su consumo, servizi, ambiente, legislazione, ecc..

SITI INTERNET

Un click e sei in Adiconsum! On line su www.adiconsum.it tutte le informazioni e i servizi per te.

Adiconsum è presente anche nella rete intranet **FirstClass Cisl**.

SOVRAINDEBITAMENTO E USURA

Esame delle domande di accesso al **fondo di prevenzione anti-usura** (art.15 Legge 108/96).

E-mail: previousura@tin.it

LE PUBBLICAZIONI

Test noi consumatori - periodico settimanale di informazione e studi su consumi, servizi, ambiente

Adifinanza - mensile a cura del settore bancario e finanziario

Attorno al piatto - mensile a cura del settore sicurezza degli alimenti e nutrizione

Consumi & diritti - mensile a cura del centro giuridico

Pieghevoli informativi

La guida del consumatore - manuali monografici

Guide del consumatore

- Energia dal sole
- Risparmiare sulle polizze RC auto
- Alle porte dell'Euro
- Rapporto fisco-cittadino: istruzioni per l'uso
- Sicurezza e risparmio energetico in casa
- Tutela giuridica del consumatore
- Inquinamento elettromagnetico
- La tv digitale
- Qualità dell'abitare
- Guida ai mutui fondiari
- Friendly internet-navigare in acque sicure
- Autocertificazione: come e quando
- Guida al commercio elettronico per il consumatore
- Guida al corretto business in rete per le imprese
- Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari
- La scelta etica - Guida al consumo socialmente responsabile
- Comunicare ad alta velocità - Uso della banda larga con il computer, il telefono e la televisione
- Guida all'Rc auto
- Gestire l'economia familiare e prevenire il sovraindebitamento
- Integratori alimentari
- Sicurezza e uso razionale del gas metano in casa
- Elettricità in casa
- L'allargamento dell'unione europea
- Garanzia sulle auto usate

Di prossima pubblicazione:

- Garanzia sulle auto usate
- La manutenzione degli ascensori

Pieghevoli informativi

Credito al consumo o Servizi bancari o Giudice di pace o Sicurezza impianti elettrici o Risparmiare sul riscaldamento centralizzato o Sicurezza manutenzione delle caldaie per riscaldamento o Il consumatore ecologico o Sicurezza del giocattolo o Uso degli elettrodomestici o Clausole vessatorie nei contratti o Garanzie commerciali o Vendite a domicilio e a distanza o Multe o Cartelle pazze o L'Euro o Rc auto o ecc.

L'IDENTIKIT DI ADICONSUM

- È stata fondata nel 1987
- È promossa dalla Cisl
- Non ha scopo di lucro (O.N.G./O.N.L.U.S.)
- Sede Nazionale: Roma
- Sedi e sportelli periferici: 283
- Quadri e volontari impegnati: 500
- È riconosciuta dalla legge italiana e dall'Unione Europea
- Aderisce all'Associazione Europea Consumatori (AEC)
- Collabora su progetti di informazione e ricerca con le maggiori associazioni europee ed extraeuropee

AIUTACI CON LA TUA ADESIONE, ISCRIVITI ALL'ADICONSUM.

- | | |
|---|--------------|
| ■ Adesione individuale: | 31,00 |
| per gli iscritti Cisl: | 15,00 |
| ■ Adesione + Abbonamento al bimestrale
"La guida del consumatore": | 43,00 |
| ■ Abbonamento al bimestrale La guida del consumatore: | 25,00 |
| ■ Abbonamento al settimanale Adiconsum News + mensili
Adifinanza, Consumi & diritti e Attorno al piatto: | 25,00 |

Il contributo può essere versato:

- **sul conto corrente postale 64675002** intestato ad ADICONSUM - Via Lancisi 25 00161 Roma, specificando la causale del versamento
- **online con carta di credito** su www.adiconsum.it

**LA RICHIESTA
DI ADESIONE ALL'ADICONSUM**

Chiedo di essere socio dell'Adiconsum

Cognome.....

Nome.....

Indirizzo (via e n. civico).....

(città e CAP).....

Telefono.....

Ai sensi della legge n. 675/96 sulla tutela dei dati personali si garantisce l'utilizzo dei dati forniti esclusivamente ai fini dei rapporti associativi

A tal fine verso la quota associativa di euro

- 15,00 per gli iscritti Cisl
- 31,00 per gli altri

Forma di pagamento

- in contanti
- a mezzo assegno allegato n..... della banca.....
- intestato ad Adiconsum
- versamento su conto corrente postale n. 64675002 intestato ad Adiconsum, Via G.M. Lancisi 25 - 00161 Roma

Si raccomanda di riempire il presente modulo in ogni sua parte e di spedirlo in busta chiusa al seguente indirizzo

Adiconsum Nazionale, Via G.M. Lancisi 25 - 00161 Roma