

# Auto nuove e auto usate: quali garanzie

**Nuovi diritti  
per i consumatori**

**A cura di  
Raffaele Caracciolo**



TEST noi consumatori - anno XIX - supplemento al numero 26 - 27 aprile 2007

Direttore: Paolo Landi • Direttore responsabile: Francesco Guzzardi • Comitato di redazione: Paolo Landi, Angelo Motta, Fabio Picciolini • Progetto grafico e impaginazione: Claudio Lucchetta • Amministrazione: Adiconsum, Via Lancisi 25, 00161 Roma • Registrazione Tribunale di Roma n. 350 del 9.06.88 • Spedizione in abbonamento postale D.L. 353/2003 (conv. in L. 46/2004) art. 1, comma 2, DCB Roma • Stampa: Arti Grafiche S.Lorenzo s.r.l., Via dei Reti 36 - 00185 Roma • Finito di stampare in giugno 2007

# Sommario

Introduzione .....	<b>3</b>
La manutenzione dell'auto nuova in garanzia .....	5
La Direttiva Monti .....	5
Concetti della Direttiva Monti .....	5
La nozione di "garanzia del costruttore" .....	7
La nozione di manutenzione ordinaria .....	7
In concreto, cosa cambia per il consumatore? .....	8
Manutenzione/riparazioni/assistenza post-garanzia .....	10
Ma come sapere se un'officina è qualificata? .....	10
La certificazione delle attività.....	11
La fatturazione.....	11
Attestazione di conformità parti fornite e lavori eseguiti .....	12
In caso di contenzioso .....	12
Conclusioni.....	13
La garanzia sulle auto usate.....	<b>14</b>
Il D.Lgs. 24 del 02/02/2002 .....	14
Concetti della legge .....	15
Ma che vuol dire "garanzia di conformità"?.....	17
In concreto, cosa cambia per il consumatore? .....	19
Vendite per procura .....	19
Ma cosa vuol dire "usato garantito"? .....	19
Cosa deve rilasciare il venditore? .....	20
Come comportarsi? .....	20
In caso di difetto di conformità .....	22
Difetti di conformità non eliminabili .....	23
In caso di guasto non dovuto ad un difetto di conformità .....	25
In caso di contenzioso .....	27
Appendice .....	<b>28</b>
I diritti del consumatore .....	28
I doveri del consumatore .....	29
Lettera di reclamo.....	30

# La manutenzione dell'auto nuova in garanzia

## La Direttiva Monti

Prima dell'entrata in vigore del Regolamento 1400/2002 (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 1400/02.

Le innovazioni del Regolamento 1400 e del D.Lgs. 24/2002 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 della concorrenza tra le officine delle reti ufficiali delle case costruttrici e quelle indipendenti, purché qualificate.

## 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 di 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.

È 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.Lgs.24/02 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.Lgs.24/02.

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.

L'esecuzione 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, purché l'officina sia qualificata ai sensi del Regolamento Europeo 1400/02, e sia in grado di rilasciare un'adeguata certificazione di conformità dei lavori eseguiti, che dimostri che gli stessi sono conformi alle prescrizioni della casa.

Per l'installazione di dispositivi after-market occorre distinguere tra dispositivi meramente ausiliari – quali dispositivi audio, di navigazione, etc. – e dispositivi "invasivi", che interferiscono con la funzionalità del veicolo – quali l'impianto a gas e dispositivi antifurto collegati alla centralina, alla pompa di iniezione, etc. –.

Per i dispositivi ausiliari, occorre che l'installatore rilasci lo schema della connessione del dispositivo installato, ed una dichiarazione di conformità dell'installazione.

Per i dispositivi "invasivi" è opportuno che prima di procedere all'installazione si informi il Venditore, indicando marca e tipo di impianto (avendo cura che il costruttore dello stesso ne dichiari la conformità per l'installazione sullo specifico veicolo) e l'installatore prescelto, ottenendo la conferma della 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 un'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, 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, finalizzata a prevenire inconvenienti seri identificando difetti o anomalie in fase precoce. Questo è il motivo per cui la mancata effettuazione dei "tagliandi" è ragione legittima perché venga negata l'applicazione della garanzia da parte della casa automobilistica anche per parti 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 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'autoficina per la manutenzione ordinaria.

Naturalmente, anche nel proprio interesse, il consumatore dovrà fare alcune verifiche di sostanza e di merito, anche alla luce di questo manualetto, sulle caratteristiche dei soggetti a cui si rivolge. 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 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 la sostituzione sia dovuta ad usura precoce, si dovrà verificare che non vi siano altri difetti che abbiano causato tale anomala usura ed il consumatore dovrà preoccuparsi di ottenere la documentazione del difetto, anche in forma di preventivo per ottenere l'intervento in garanzia in un secondo momento (la riparazione non deve essere effettuata senza esplicita autorizzazione 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 degli 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.\*

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

Gli interventi eventualmente necessari, ma ricadenti nella garanzia, devono essere indicati per iscritto e rimangono di competenza della rete di officine autorizzate dal costruttore. Se si decide comunque di far effettuare le riparazioni, 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:

- Installazione di impianti antifurto di ogni genere, purché sia disponibile una dichiarazione di conformità del costruttore per lo specifico veicolo (tipo/allestimento) e l'installatore sia in grado di certificare la conformità della installazione alle prescrizioni della casa. In assenza di tali certificazioni, il venditore può legittimamente rifiutare di applicare la garanzia di buon funzio-

namento. In presenza di tali certificazioni, la garanzia non può essere rifiutata, a meno che il venditore possa dimostrare che l'installazione, od il dispositivo, non sono conformi alle prescrizioni della casa; in tal caso tuttavia l'installatore sarà responsabile di un difetto di conformità contrattuale verso il consumatore, e dovrà farsi carico del difetto per il quale il consumatore ha richiesto la garanzia.

- Montaggio di ruote/pneumatici, purché di misure ammesse dalla carta (libretto) di circolazione.
- Installazione di impianti di scarico, purché omologati per il veicolo.
- Installazione di kit di elaborazione estetica.

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

### **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 1400/02 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 D.Lgs. 24/02, 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 delle parti fornite, l'officina dovrà eliminarli 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'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria durante il periodo di garanzia 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 1400/02 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 fornire questo servizio, per la disponibilità di software specifico e forme di assistenza tecnica centralizzata.

In sostanza il consumatore deve dichiarare esplicitamente che affida il lavoro a condizione che l'officina sia qualificata nei termini del regolamento 1400/02. In caso di problemi con la casa per l'applicazione della garanzia, questo permetterà di rivalersi nei confronti dell'officina che avesse dichiarato il falso.

Questi aspetti sono ovviamente critici nel caso di un contenzioso con il venditore o con il 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 1400/02 è la dimostrazione, in caso di contenzioso, di essere qualificate per le operazioni svolte per conto del consumatore.

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 ed 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 l'attestazione sui componenti utilizzati, e sulla conoscenza delle prescrizioni della casa.

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

In sostanza, l'officina che esegue il tagliando deve poter verificare – e certificare – che i ricambi utilizzati sono almeno di qualità conforme all'originale, e disporre delle necessarie informazioni tecniche.

Le case, secondo quanto disposto dal Regolamento Europeo 1400/02, pubblicano su internet le modalità di accesso alle informazioni da parte degli interessati. In pratica le officine appartenenti a gruppi organizzati possono avere il supporto qualificato che rende possibile competere senza scorciatoie.

Attenzione quindi! La manutenzione è una cosa seria, che va eseguita con cura e competenza. Bisogna diffidare dei praticoni che promettono risparmio: si corrono seri rischi di guasti ed inconvenienti che resteranno a carico del consumatore.

## In caso di contenzioso

Nel caso il venditore non intenda riconoscere la garanzia del costruttore a seguito di interventi dell'autofficina si potrà accedere alla consulenza di un'associazione di consumatori. 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 1400/02 riconosce nuovi diritti al consumatore, che deve poter beneficiare della corretta concorrenza tra gli operatori dell'autoriparazione.

Come sempre saranno l'interesse del consumatore ed il supporto dell'associazione che potranno tradurre in concreto le opportunità aperte dalla legge.

## La garanzia sulle auto usate

### Il D.Lgs. 24 del 02/02/2002

L'acquisto di un'auto usata è spesso una soluzione conveniente, ma il consumatore è spesso e volentieri titubante ad acquistarla da un commerciante, per le tante storie sentite nel passato, su "dolorosi" imprevisti verificatisi dopo l'acquisto.

Nella pratica la proposta di un veicolo usato è spesso accompagnata da dichiarazioni rassicuranti e roboanti sulle eccezionali qualità dello specifico veicolo, che sfociano spesso in amare delusioni, a cui il consumatore non può cercare rimedio, a meno di imbarcarsi in cause civili che si chiudono in tempi biblici, tali da scoraggiare anche il più determinato dei consumatori.

In realtà l'acquisto di un'auto usata significa l'acquisto di una percorrenza residua; il costo chilometrico non è molto diverso da quello di un'auto nuova, ma con pesi diversi di due fattori chiave:

Acquisto	Svalutazione/Impegno capitale	Riparazioni
Nuovo	Alto	Basso
Usato	Basso	Alto

In sostanza nell'acquisto dell'usato la chiave è non dover affrontare costi per riparazioni non prevedibili.

Se si tiene conto che le case costruttrici progettano i moderni veicoli per una percorrenza utile di circa 350.000 km, purché il veicolo sia sottoposto alla regolare manutenzione, un veicolo che abbia percorso circa 100.000 km in quattro anni, ha ancora 2/3 della sua vita utile a disposizione, ma ha un valore largamente inferiore alla metà del corrispondente veicolo nuovo.

E allora? Da oggi il consumatore può contare sulle innovazioni del D.Lgs. 24 del 02/02/2002 che hanno come finalità primaria la tutela del consumatore, nei riguardi della garanzia sui beni di consumo, nuovi ed usati. Il commercio dell'auto usata diventa trasparente e sicuro come quello del nuovo. Le amare sorprese del passato devono diventare un ricordo. Oggi la legge prescrive obblighi specifici per i venditori e definisce con chiarezza i diritti del consumatore acquirente.

## Concetti della legge

La direttiva 99/44 ed il Decreto che la recepisce introducono un concetto molto semplice, che però rivoluziona il rapporto tra compratore/venditore e si applica esclusivamente ai contratti tra commercianti e privati consumatori.

Nel caso di vendite di un commerciante ad un titolare di partita IVA, regolarmente fatturate, non si applica la nuova normativa, ma altre a disposizione del codice civile (art. 1490-1497).

La “garanzia legale di conformità” introdotta dal D.Lgs. significa che il venditore “garantisce” che l’auto venduta è “conforme” alla descrizione nel contratto, che è esente da vizi materiali o giuridici e presenta le qualità essenziali della categoria dell’auto acquistata o quelle promesse dal commerciante.

La garanzia legale è irrinunciabile e non può quindi essere limitata, né tanto meno superata, da disposizioni contrattuali, anche se sottoscritte dal compratore.

Ogni clausola che limiti i diritti del consumatore previsti dalla legge è vessatoria e nulla di fronte al giudice. In caso di clausole nulle, tuttavia, il contratto mantiene tutta la sua validità e tutte le altre clausole, non in contrasto con la legge, rimangono valide.

L’uso del termine “garanzia” in questo contesto genera alcune confusioni, che è opportuno chiarire.

Tradizionalmente, il termine garanzia si applica alla eliminazione di inconvenienti, tipicamente “guasti” e “rotture” che si manifestino entro un periodo di tempo determinato dopo l’acquisto. Ed era questa la classica garanzia sull’auto nuova, prestata dal costruttore, che ha il senso di copertura contro eventuali “vizi” di produzione. In caso di problemi, l’acquirente si rivolgeva alla rete di assistenza del costruttore, il quale stabiliva se la garanzia fosse applicabile o no; in questo flusso il concessionario aveva un ruolo marginale, cioè una volta venduto il veicolo, l’acquirente ed il costruttore se la vedevano tra di loro, per così dire.

Oggi la legge ha profondamente modificato questa situazione. È il Venditore, non il Costruttore, che si impegna direttamente verso l’acquirente nel garantire che l’auto venduta, nuova od usata, corrisponde a quanto “promesso”.

Naturalmente il costruttore resta responsabile verso il venditore dei difetti di produzione e della rispondenza del veicolo a quanto pubblicizzato.

Supponiamo, ad esempio, che l'addetto alle vendite dichiari, in presenza di testimoni (ovvero si dichiari nella pubblicità), che l'auto che sta trattando è equipaggiata con una specifica marca di freni e l'acquirente dichiari che questa è una caratteristica rilevante nella sua decisione d'acquisto. Se successivamente l'acquirente scopre che la marca dei freni è diversa da quanto dichiarato, ha pieno titolo per presentare un "reclamo di conformità", che deve essere sanato dal venditore a suo totale carico.

Vale la pena sottolineare che quando l'acquirente si rivolge direttamente ad una officina autorizzata dal costruttore, questa opera in nome e per conto del venditore nei riguardi dell'acquirente ed in nome e per conto del costruttore verso il venditore.

In sostanza, se l'acquirente si vede rifiutare l'applicazione della garanzia di buon funzionamento da parte del costruttore, può rivolgersi al venditore perché il difetto sia eliminato secondo i criteri del D.Lgs. 24/02.

A seguito della Direttiva Monti, clausole che obbligassero il consumatore ad effettuare la manutenzione ordinaria (tagliandi) esclusivamente presso officine autorizzate, come condizione essenziale perché la garanzia sia applicata dall'officina, sono vessatorie e quindi nulle. Il Consumatore ha il diritto di effettuare la manutenzione ordinaria dove crede, purché gli interventi siano eseguiti secondo le prescrizioni del costruttore. In caso di contenzioso, è il venditore che deve dimostrare che gli interventi fatti al di fuori della rete della casa non siano stati eseguiti secondo le prescrizioni tecniche del costruttore.

La legge introduce alcuni concetti fondamentali, che devono essere compresi a fondo, perché l'acquirente possa godere della dovuta protezione:

- Il concetto del venditore come unica interfaccia dell'acquirente in materia di garanzia.
- Il concetto di "contratto", scritto, verbale o sottinteso alla base della vendita.

- Il concetto di “conformità” e di “difetto” che comprende, ma in senso ben più ampio, quello di guasto, vizio, mancanza di qualità essenziali e/o promesse.
- Il concetto di “rimedio” che comprende la riparazione o la sostituzione del veicolo, ma allarga i diritti dell’acquirente al rimborso di parte del prezzo o addirittura alla risoluzione del contratto. In questo contesto va compreso il concetto di uso del veicolo sia nei riguardi dell’entità del “Rimedio” che nella analisi del difetto.

### **Ma che vuol dire “garanzia di conformità”?**

Abbiamo visto come, letteralmente, la “garanzia legale” significhi semplicemente garantire che il veicolo è “conforme” al contratto, comunque configurato, come discusso nel punto precedente.

Quindi la garanzia legale non significa assenza di difetti, ma coscienza dei difetti in essere o potenziali da parte dell’acquirente, prima dell’acquisto.

Di conseguenza, un veicolo consegnato “marciante” che si guasti, può costituire una “non conformità”, solo se il guasto non dipende da normale usura del veicolo, rispetto alla percorrenza e ad altre caratteristiche, certamente note all’acquirente prima dell’acquisto.

Il concetto di “conformità” abbraccia l’insieme del veicolo e della sua rispondenza o meno al “contratto” ed all’uso per il quale lo stesso è stato venduto.

Vediamo una lista dei più comuni difetti di conformità:

- Irregolarità nei documenti (occorrono duplicati)
- Immatricolazione irregolare (esempio immatricolazione auto-carro, per un veicolo destinato ad usi familiari)
- Indisponibilità libretto uso e manutenzione
- Mancata effettuazione tagliandi o mancata documentazione dei medesimi
- Pneumatici deformati
- Presenza di modifiche alle centraline e/o parti meccaniche per l’incremento di potenza.

- Pasticche/Dischi da sostituire a percorrenza ravvicinata
- Ammortizzatori da sostituire a percorrenza ravvicinata
- Frizione che “slitta”
- Servosterzo rumoroso
- Cambio con difetti (innesti duri, grattate, rumorosità)
- Batteria che non tiene la carica
- Gomme o cerchi di misura non ammessa dal libretto
- Gomma di scorta non installabile sui mozzi (sostituite ruote lamiera con cerchi in lega con cambiamento dei mozzi)
- Mancanza/non funzionalità martinetto o chiave per smontaggio gomme o chiave antifurto bulloni in lega
- Mancanza altri attrezzi secondari originali
- Numero di precedenti proprietari maggiore del dichiarato (risoluzione del contratto)
- Mancato collaudo impianto a gas
- Mancato collaudo gancio di traino
- Impianto aria condizionata con freon non ecologico
- Serrature diverse
- Indisponibilità chiave master per duplicazione chiavi con immobilizer
- Indisponibilità chiave esclusione suoneria antifurto
- Tappezzeria usurata in aree non immediatamente visibili
- Riparazioni carrozzeria scadenti, disallineamento battute cofani e portiere
- Guarnizioni portiere/cofani difettose
- Funzionamento difettoso impianti ausiliari (radio, antenna elettrica, diffusori, climatizzatore)
- CD navigatore satellitare non aggiornato
- Lettore di CD non compatibile con CD masterizzati
- Difetti impianto elettrico
- Fari/catadiottri da sostituire
- Difetti spie/strumentazione
- Spegnimento artificiale spie di avaria (tipicamente airbags) con aggiunta di elementi quali resistenze e simili
- Mancata revisione se scaduta al momento della consegna
- Bocciatura alla revisione
- Corrosione/danneggiamenti parti strutturali del veicolo

- Stato d'usura motore, organi trasmissione non compatibile con chilometraggio dichiarato (tipicamente entro il termine della garanzia legale viene prescritto un intervento importante per usura ad una percorrenza dichiarata non conforme al normale funzionamento. Il consumatore ha diritto alla eliminazione del difetto e diventa legittimo l'intervento per usura a cura e spese del venditore, a causa della non conformità della percorrenza effettiva rispetto a quella contrattuale).

### **In concreto, cosa cambia per il consumatore?**

In buona sostanza il venditore non può più disinteressarsi dei difetti emersi dopo la vendita. Se non specificato altrimenti e sottoscritto dal consumatore, la garanzia legale si applica per 24 mesi dalla data di consegna. In ogni caso la garanzia non può essere inferiore a 12 mesi.

Attenzione quindi: non è vero che la garanzia dell'usato è automaticamente di 12 mesi. Un limite inferiore ai 24 mesi di legge deve essere esplicitamente negoziato ed accettato dal consumatore. La garanzia legale è insita nella compravendita. Eventuali clausole che limitino i diritti del consumatore rispetto alla legge sono semplicemente nulle, anche se sottoscritte dal consumatore.

### **Vendite per procura**

Qualora la vendita sia conclusa nei locali del venditore, con la vettura in carico al Salone ed il prezzo negoziato dal venditore, la vendita agli effetti di legge si intende effettuata dal venditore, anche se la firma sul contratto di vendita avviene per procura a vendere.

### **Ma cosa vuol dire “usato garantito”?**

La dizione “usato garantito” significa che, ad integrazione della garanzia legale, il venditore si assume la responsabilità di eventuali rotture improvvise ed accidentali, purché il veicolo sia stato usato correttamente. La legge definisce questa forma di garanzia come garanzia convenzionale ulteriore.

In nessun caso potrà essere fatturato al consumatore un importo a titolo di garanzia. La G.C.U. può essere concessa o meno, ma se viene concessa deve essere gestita in accordo con la legge. La G.C.U. è certo un ottimo servizio al Consumatore, ma rischia di alimentare attese eccessive nello stesso.

Va ricordato che la G.C.U. può presentare limitazioni sugli organi coperti, legittime purché esplicite prima della vendita.

### **Cosa deve rilasciare il venditore?**

Intanto la compravendita dovrebbe basarsi su di un contratto scritto, che specifichi i termini temporali di scadenza della garanzia legale (da 12 mesi in su), ed un certificato di conformità che contenga gli elementi significativi ai fini della circolazione del veicolo ed a quelli relativi alla necessità di interventi al veicolo secondo il memo seguente:

- Interventi raccomandati: da fare subito, in quanto critici per rischio di rotture, sicurezza o codice.
- Interventi integrativi: possono attendere, tipicamente fino al tagliando successivo.
- Interventi discrezionali: difetti non critici per l'uso del veicolo, che il consumatore può eliminare o meno, in quanto a suo totale carico.

Se il venditore ha concesso una G.C.U. deve consegnare le condizioni contrattuali per l'accesso al servizio, le parti coperte, il contributo di maggior valore e le condizioni in cui può eventualmente essere richiesto, le modalità di richiesta dell'applicazione della G.C.U. Il certificato di conformità o le istruzioni per la G.C.U. devono riportare le condizioni di uso corretto del bene, che certamente condiziona l'applicazione della garanzia.

### **Come comportarsi?**

Vediamo una breve guida su come comportarsi per la corretta applicazione dei vostri diritti riconosciuti dalla legge.

- **Durante la trattativa.** Fate in modo di avere sempre una terza parte presente durante i colloqui col venditore. Specificate bene che uso intendete fare del veicolo. Ad esempio:

- Tratti fuoristrada abituali
- Strade di montagna innevate d'inverno
- Il numero massimo di passeggeri che può capitarvi di trasportare
- Necessità di trasporto carrelli/appendici
- Percorsi autostradali a velocità sostenuta
- Percorsi prevalentemente urbani
- Trasporto di materiale ingombrante o pesante

Definite con chiarezza prezzi e termini della transazione, gli eventuali lavori di ripristino a cura del venditore, il contenuto della Garanzia Convenzionale Ulteriore.

- **Alla consegna.** Al momento del ritiro del veicolo, qualora non fosse disponibile il libretto di uso e manutenzione, chiedete lo schema di manutenzione della casa per lo specifico modello. Insistete perché vi sia data la Garanzia Convenzionale Ulteriore, che non può essere fatturata in quanto tale. Verificate attentamente il contenuto della G.C.U. in termini di servizi e parti coperte; se avete dubbi richiedete un chiarimento scritto. In particolare sono illegittime clausole che limitino il diritto dell'acquirente, quali:

- tagliandi o intervalli di cambio dell'olio a percorrenze più restrittive di quelle prescritte dal costruttore;
- sostituzione di parti a determinati chilometraggi, se non previste esplicitamente dalla casa;
- obbligo di utilizzare officine autorizzate per la manutenzione ordinaria

È invece legittimo richiedere che la riparazione in caso di guasti sia effettuata da officine indicate dal venditore. Nel caso che preferiate far effettuare la riparazione altrove, il venditore ha il diritto di riconoscere il costo che avrebbe sostenuto con officine con lui convenzionate.

Verificate attentamente il veicolo, soprattutto per le dotazioni di bordo. In particolare:

- martinetto, ruota di scorta ed attrezzi
- autoradio, lettore CD singolo e multiplo, impianto di navigazione, antifurto
- stato degli interni e della tappezzeria
- stato della carrozzeria e verniciatura

Chiedete un documento scritto sulla conformità del veicolo rispetto al contratto e sulla durata della garanzia, che non può essere inferiore a 12 mesi per l'usato.

Attenti a chi vi propone uno stato d'uso convenzionale, con una lunga lista di punti di verifica e valutazioni di merito o percentuali: quello che vi interessa è capire se avrete problemi o no e se esistono aree critiche che potrebbero richiedere interventi nell'immediato futuro.

In altre parole, dovete poter valutare se il prezzo che state pagando è congruo rispetto allo stato del veicolo.

In mancanza di tale documento è importante che il venditore vi dichiari, per iscritto o in presenza di testimoni, che la vettura non necessita di interventi particolari, la percorrenza alla quale dovrà essere effettuato il prossimo tagliando e la percorrenza residua stimata del treno di pneumatici.

Pretendete per iscritto la dichiarazione della percorrenza del veicolo al momento della consegna (potrebbe non coincidere con quella segnata sul contachilometri).

Assicuratevi che il venditore vi abbia dichiarato per iscritto cosa intende per corretto uso del veicolo.

Conservate con cura tutti i documenti.

### **In caso di difetto di conformità**

Qualora riscontriate un difetto sul veicolo, informate il venditore per iscritto, entro 60 giorni dalla scoperta del difetto. In appendice trovate il modello di lettera per la presentazione del reclamo.

Nel caso che il difetto sia un guasto originato da un difetto di conformità, richiedete sempre l'intervento del soccorso previsto dalla G.C.U. se compreso.

Il preventivo dell'officina trasmesso via fax al venditore o al gestore della garanzia costituisce notifica del difetto.

Il venditore deve rispondervi in un tempo ragionevole, diciamo entro 5 giorni lavorativi, indicando se:

- Il reclamo è accettato o meno; in caso di non accettazione deve indicare chiaramente le ragioni;
- Se il reclamo è accettato, quale rimedio intende proporre:
  - l'eliminazione del difetto a cura e spese del venditore;
  - la sostituzione del veicolo con altro di caratteristiche uguali o migliori;
  - il rimborso di una quota del prezzo di vendita a titolo di minor valore;
  - la risoluzione del contratto (riprende il veicolo e rimborsa il prezzo e le spese).

Il principio fondamentale che dovete applicare è che è essenziale che il Venditore abbia la possibilità di proporre un rimedio. Quindi **non** potete richiedere un rimborso a cose fatte se non:

- dopo aver presentato il reclamo al venditore
- il venditore non abbia risposto entro un tempo ragionevole.

### ***Difetti di conformità non eliminabili***

Esistono alcuni difetti di conformità non sanabili per definizione:

- Chilometraggio maggiore del dichiarato;
- Numero di proprietari maggiore del dichiarato (o della presunzione del consumatore);
- Riconcontro di incidenti pregressi, con riparazioni alle parti strutturali del veicolo.

Vediamo come affrontare questi tre casi di particolare rilevanza.

- **Chilometraggio maggiore del dichiarato o maggiore usura dovuta a carenza di manutenzione pregressa.** Qualora abbiate evidenza certa che il chilometraggio effettivo è maggiore

di quello dichiarato (ad es. lettura dei dati della centralina, scoperta dei tagliandi o interventi riportanti percorrenze maggiori del dichiarato) si tratta di un difetto assolutamente non rimediabile. Allo stesso tempo, se scoprite che non vi è stato dato il libretto dei tagliandi pregressi, dovete ritenere che la manutenzione pregressa non sia stata fatta secondo le prescrizioni della casa costruttrice, e quindi il logorio del veicolo è maggiore della percorrenza dichiarata, esattamente come se la percorrenza fosse maggiore. Scaricate dal sito [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it) la guida “Il concetto di Logorio” per determinare il chilometraggio effettivo in questo caso. Denunciate il difetto immediatamente al Venditore richiedendo, a seconda dei casi:

- percorrenza inferiore di 50.000 km del dichiarato: restituzione di parte del prezzo pagato secondo il modello “Quattroruote” riportato dal documento sopra citato;
- percorrenza oltre 50.000 Km del dichiarato: risoluzione del contratto in quanto il contratto non esiste.

Riconsegnate il veicolo ed il venditore deve rifondere:

- l'intero prezzo pagato
- l'importo del passaggio di proprietà
- eventuali contributi di maggior valore corrisposti in applicazione della garanzia.

In quest'ultimo caso è come se non vi fosse stato contratto. Esistono anche gli estremi per un'azione penale per truffa e falso, che può essere usata come argomento di pressione per far valere i propri diritti.

- **Numero di proprietari.** Nel caso che emerga che il numero di precedenti proprietari è maggiore di quanto dichiarato in sede di vendita, o di trattativa, il consumatore può richiedere certamente una riduzione del prezzo pagato, che dipende dalla situazione di partenza:

Situazione dichiarata	+1	+2	+3	+4	>4
Uniproprietario	-8%	-10%	-12%	-14%	-15%
2 proprietari	-5%	-7%	-9%	-11%	-12%
3 proprietari ed oltre	-2%	-4%	-6%	-8%	-9%

Nel caso che sia stato dichiarato un solo proprietario e venga riscontrato un numero effettivo superiore a 3, il consumatore può legittimamente pretendere la risoluzione del contratto (difetto di particolare gravità).

- Rilevazione di incidenti progressi.** In questo caso, il venditore è responsabile solo se non ha dichiarato il fatto, pur essendone al corrente. In pratica, è ovviamente molto difficile stabilire la mala fede, anche perché se la riparazione è stata fatta a regola d'arte, non ne risultano inconvenienti per il consumatore. Ovviamente, se affiorano difetti a parti strutturali, si è in presenza di non conformità avente rilievo diverso a seconda dei casi:
  - tracce di ossidazione su scatoletti o montanti, disuniformità del rivestimento del sottoscocca, non compatibili con l'età del veicolo: si rimedia con riparazione in carrozzeria per ripristinare lo stato originale.
  - deformazione di parti strutturali, con alterazione delle quote previste dal costruttore: tipicamente si riscontrano disallineamento delle portiere o dei cofani, usura anomala dei pneumatici, comportamento dinamico irregolare (il veicolo "tira" a destra o sinistra), impossibilità di regolare correttamente i valori di convergenza e camber. In questi casi la riparazione è difficilmente proponibile e si dovrà negoziare o la riduzione del prezzo, con una percentuale intorno al 20% del prezzo d'acquisto, o la risoluzione del contratto.

### **In caso di guasto non dovuto ad un difetto di conformità**

In questo caso, la notifica del difetto è costituita dal preventivo d'officina inviato al venditore o al gestore, in alternativa alla lettera come nel caso precedente.

Il venditore è responsabile del guasto solo se ha concesso una garanzia convenzionale ulteriore ed il guasto rientra tra le parti coperte; egli può intervenire direttamente o tramite un gestore di garanzia convenzionale.

Dovete fare molta attenzione alle limitazioni che legittimamente possono essere previste nella garanzia convenzionale ulteriore. Non dovete pensare che questa garanzia copra la normale manutenzione o i guasti dovuti all'usura conseguente ad un normale uso dell'auto.

Il guasto deve essere riparato in tempi ragionevoli, per quanto dovuto, nel rispetto delle prescrizioni della casa costruttrice.

Tuttavia l'obbligo del venditore è di ripristinare il veicolo alle condizioni che aveva al momento dell'acquisto, e quindi ha titolo per procedere a riparazioni/revisioni della parte guasta, senza necessariamente dover sostituire gruppi importanti, indipendentemente dalla politica della casa costruttrice, applicata tramite la rete di officine autorizzate.

Ad esempio, la turbina a geometria variabile di molte case, soprattutto tedesche, tende ad imbrattarsi a causa di particelle carboniose generate durante la combustione del gasolio. Si tratta di un difetto, dovuto alla percorrenza, che in teoria il venditore potrebbe non riconoscere.

Tuttavia la maggior parte dei gestori della G.C.U. riconosce la turbina tra le parti coperte: un'officina autorizzata, applicando procedure interne, molto probabilmente procederebbe alla sostituzione dell'intero gruppo, con una spesa intorno a Euro 1.000,00. Nella maggior parte dei casi il gruppo può essere riparato, mediante operazioni di smontaggio, pulizia delle palette, sostituzione di particolari usurati (boccole, guarnizioni, etc), ad un costo molto inferiore.

Il venditore ha quindi pieno diritto di proporre la revisione come rimedio, assumendosi la responsabilità del corretto funzionamento del turbo riparato senza nessun onere per il consumatore.

Se, per ipotesi il turbo non potesse essere riparato, dovrà essere sostituito con un gruppo nuovo o di rotazione: in questo caso il veicolo acquista un maggior valore rispetto a quello che aveva al momento dell'acquisto ed il venditore potrà, legittimamente, richiedere un contributo di "maggior valore" sul solo costo della parte riparata, secondo la seguente tabella:

**Percorrenza/anzianità****% rimborso del valore della parte sostituita**

Fino a 29.999 Km/4 anni	0 %
Da 30.000 Km fino a 59.999 Km/6 anni	33%
Da 60.000 a 99.999 Km/8 anni	50%
Oltre 100.000 Km/> 8 anni	66 %

Nel caso che il gruppo sia scomponibile in più parti (esempio pompa di iniezione ed attuatore), il principio di cui sopra sarà applicato alle parti non riparabili, purché identificate da un codice autonomo.

Anche in questo caso il principio fondamentale che dovete applicare è che è essenziale che il venditore abbia la possibilità di proporre un rimedio. Quindi **non** potete richiedere un rimborso a cose fatte se non:

- dopo aver presentato il reclamo al venditore od al gestore della G.C.U.
- se il venditore non abbia risposto entro un tempo ragionevole (direttamente o tramite il gestore della G.C.U.)

***In caso di contenzioso***

Nel caso che il venditore non intenda riconoscere la garanzia del costruttore a seguito di interventi dell'autofficina, potrete rivolgervi ad un'associazione di consumatori. Le informazioni necessarie in sede di consulenza sono:

- 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 costruttrice, copia della comunicazione del passaggio di proprietà al costruttore;
- descrizione del difetto per il quale è stato o si vuol presentare reclamo;
- le ragioni eventualmente addotte dal venditore per rifiutare l'applicazione della garanzia.

# Appendice

## I diritti del consumatore

- Il consumatore ha diritto alla conformità del mezzo acquistato rispetto al contratto, costituito da:
  - ciò che è scritto;
  - ciò è stato detto, in presenza di testimoni imparziali;
  - in assenza di informazioni, le ragionevoli aspettative del consumatore per lo specifico veicolo.
- Nel caso che il venditore conceda una garanzia convenzionale ulteriore per guasti o rotture incidentali ed improvvise, ovvero conceda servizi aggiuntivi, il consumatore ha diritto ad una informazione puntuale sui limiti e condizioni di tale garanzia.
  - In nessun caso una eventuale garanzia convenzionale ulteriore potrà sostituire o ridurre la copertura della garanzia legale, ma potrà soltanto integrarla ed estenderla.
  - I contenuti dell'eventuale garanzia convenzionale ulteriore devono essere forniti al consumatore per iscritto e fanno parte integrante del contratto.
- La garanzia legale e l'eventuale garanzia convenzionale ulteriore in nessun caso possono essere un costo per il consumatore, non previamente definito.
- Il consumatore ha il diritto di effettuare la manutenzione periodica dove preferisce, purché l'officina sia qualificata, secondo il regolamento CE 1400.
- In caso di difetti il consumatore ha il diritto che il venditore esamini il suo reclamo e proponga un rimedio:
  - l'eliminazione del difetto per riportare il veicolo alle condizioni al momento dell'acquisto senza spese per il consumatore ed in un tempo ragionevole;
  - qualora il difetto non sia eliminabile in termini ragionevoli, il venditore potrà proporre una diminuzione del prezzo corrispondente al minor valore che il veicolo avrebbe avuto;

- in casi estremi il consumatore ha diritto alla risoluzione del contratto, restituendo il veicolo e riottenendo quanto pagato, oltre a spese ed oneri.
- Il consumatore ha diritto di trattare esclusivamente con il venditore, unico responsabile verso di lui.
- La garanzia non può essere inferiore a 12 mesi.

### *I doveri del consumatore*

- Il consumatore è tenuto ad un uso corretto del veicolo, evitandone il sovraccarico, la circolazione su strade non adeguate al veicolo, attenendosi alle disposizioni delle autorità preposte alla circolazione, nonché usi diversi da quelli riportati sul libretto di circolazione.
- Il consumatore è tenuto ad assicurare la manutenzione ordinaria prescritta dal costruttore e mantenere la documentazione fiscale degli interventi effettuati.
  - In particolare il consumatore deve assicurare l'impiego di lubrificanti della qualità prescritta dal costruttore
- Il consumatore ovviamente non può considerare un difetto di conformità la sostituzione di particolari usurati, se raccomandati da officine qualificate ai sensi del Regolamento Europeo 1400 (Direttiva Monti)
- Il consumatore non potrà considerare difetti di conformità normali operazioni di messa a punto, regolazione o pulizia di dispositivi installati sul veicolo.
- In caso di difetto, il consumatore deve presentare reclamo scritto al venditore, entro il 60° giorno dalla scoperta del difetto.
- In nessun caso il consumatore ha diritto a disporre riparazioni o altri interventi per l'eliminazione del difetto, senza:
  - specifica autorizzazione del venditore;
  - mancata risposta del venditore entro 10 giorni lavorativi dal reclamo.
  - Il venditore potrà legittimamente rifiutare rimborsi per lavori effettuati prima di presentare reclamo o comunque senza sua autorizzazione.