

# FIGIEFA

Federazione Internazionale dei Grossisti, Importatori & Esportatori di ricambi  
Federazione Internazionale di Distributori di Ricambi



**Il diritto alla riparazione fin dal  
primo giorno di circolazione**

**Manutenzione, tagliandi  
e riparazioni in garanzia  
e durante il periodo di  
garanzia**

**Guida pratica per gli  
operatori indipendenti  
del post vendita e  
dell'assistenza ai veicoli**

Il Regolamento 1400/2002/EC, entrato in vigore il 1° Ottobre 2002, è la nuova struttura legislativa che regola i contratti per la distribuzione dei veicoli a motore e la relativa manutenzione. Il Regolamento contiene importanti disposizioni per il mercato dei ricambi e mira a creare una maggiore concorrenza nelle vendite e nell'offerta di manutenzione così come nei mercati della fornitura dei pezzi di ricambio. Con tale normativa la Commissione Europea intende preservare il diritto dei possessori di veicoli a motore di poter far riparare e far eseguire la manutenzione ed i tagliandi presso un'officina di loro preferenza e che ciò avvenga ad un prezzo sotto messo a concorrenza.

E per quanto riguarda la garanzia?

Possono i meccanici indipendenti eseguire tagliandi o riparazioni durante il periodo di durata della garanzia? Oppure il consumatore perde il diritto alla garanzia qualora scelga di fare il tagliando presso un officina indipendente?

Può la casa costruttrice subordinare i propri obblighi della garanzia prevista per legge od altri accordi contrattuali al fatto che il veicolo venga riparato esclusivamente in una officina autorizzata usando solamente ricambi forniti dal costruttore?

Questo opuscolo illustra i diritti del consumatore e dei meccanici indipendenti per quanto riguarda sia la

## Riparazioni in garanzia – Qual è un caso di garanzia?

### Diritti legali del consumatore

La legge 99/44/EC sui beni di consumo garantisce al consumatore il diritto legale di recesso nel caso in cui il prodotto acquistato risulti difettoso. Come tale il consumatore ha il diritto, entro un periodo di 2 anni di pretendere che il venditore debba riparare o sostituire il prodotto difettoso gratuitamente; in alcuni casi una riduzione di prezzo o un rimborso possono sostituire l'obbligo di riparazione o sostituzione. Le leggi nazionali sui Beni di Consumo negli Stati membri della Comunità Europea ne specificano i relativi dettagli.



### Quando un prodotto è difettoso ?

Un prodotto (il veicolo o un suo componente) è considerato difettoso quando non è conforme alle caratteristiche specificate nel contratto di vendita. Generalmente, i sottoscrittori di un contratto di vendita esigono che il veicolo o il pezzo di ricambio sia adatto ad un certo scopo. Un pezzo non idoneo a quello scopo e ad un uso sicuro su un veicolo a motore è considerato difettoso. I difetti del prodotto possono derivare da carenze nella progettazione o nel processo di fabbricazione. Un prodotto può diventare difettoso a causa di incuria durante il trasporto, lo stoccaggio od il processo di installazione. In tali casi il venditore

del prodotto difettoso è responsabile della riparazione del danno provocato al cliente e dei necessari provvedimenti per ripristinare lo stato di perfetta funzionalità del veicolo. Il venditore è obbligato a risarcire l'acquirente del prodotto difettoso; a sua volta può recuperare le spese sostenute dal fornitore che inizialmente gli aveva venduto il prodotto difettoso. La regola generale è: la garanzia costituisce una "promessa" che alla data della vendita, il prodotto (il veicolo od un suo componente) sia costruito in modo da funzionare correttamente e continui a funzionare per un certo periodo di tempo. In caso contrario, vi è inadempienza

degli obblighi previsti per legge e subentrano i diritti di garanzia dell'acquirente.

Questo caso deve essere distinto dai casi di regolare usura: i pezzi che, per il normale utilizzo, sono usurati alla fine del loro ciclo di vita normale, non possono essere considerati difettosi e non rientrano negli obblighi di garanzia da parte del costruttore del veicolo.

Anche le officine autorizzate sono libere di usare pezzi di ricambio forniti da distributori indipendenti di ricambi, a patto che la qualità di tali componenti corrisponda a quella dei pezzi di ricambio offerti dalla casa costruttrice del veicolo.

Tuttavia, in caso di garanzia in senso stretto quali tagliandi gratuiti e azioni di richiamo (situazioni in cui la Casa costruttrice del veicolo ha consegnato un prodotto difettoso che necessita di essere riparato in base ai diritti

di garanzia del cliente sopra descritti) la Casa costruttrice del veicolo può obbligare i suoi Partner autorizzati ad usare pezzi di ricambio da lei forniti. Questa circoscritta eccezione è legittima. Ovvero quando un veicolo è difettoso a causa di un difetto di fabbricazione del componente, il rivenditore ripara il danno al cliente gratuitamente e poi chiede il pagamento alla Casa costruttrice dell'auto. Colui che ha causato il problema all'origine fornendo merce difettosa, si farà infine carico di tutte le spese. Solo in tal caso la Casa costruttrice può esigere che siano usati pezzi di ricambio da lei forniti. Questa eccezione si applica al lavoro eseguito sia in base alla garanzia prevista per legge, che in base a garanzie contrattuali aggiuntive quali ad esempio una garanzia di 12 anni anticorrosione.

A parte questi casi limitati, qualsiasi officina può decidere liberamente di usare pezzi di ricambio di qualità forniti da distributori indipendenti di ricambi.

## Tagliandi e riparazioni durante il periodo di garanzia – Opportunità per i meccanici indipendenti

I lavori eseguiti in garanzia, i servizi gratuiti al cliente e le azioni di richiamo (Es.: lavori eseguiti per riparare un difetto) devono essere distinti dai casi di normali tagliandi di manutenzione e dai lavori di riparazione per incidenti che normalmente avvengono durante il periodo di durata della garanzia del veicolo e nel corso di tutta la vita di un veicolo.



### Esempi

Un normale tagliando come il cambio dell'olio, il cambio del filtro dell'olio, la sostituzione degli pneumatici, l'installazione di un impianto di aria condizionata o la riparazione di un piccolo urto al parafrangente anteriore dovuto ad un incidente, non hanno nulla a che fare con gli obblighi di garanzia. In questi casi il consumatore stesso pagherà il tagliando o la riparazione.

## Effetti sui diritti di garanzia del consumatore

La regola base è che chiunque causi un difetto sia obbligato a ripararlo. Questo è un principio generale riguardante la responsabilità per un prodotto o un servizio. Il venditore e il costruttore di un veicolo a motore sono responsabili dei difetti che già esistevano quando il veicolo è stato venduto al cliente. Un officina è responsabile del funzionamento difettoso o dei ricambi installati durante un tagliando post-vendita. A causa della interdipendenza ed interazione dei componenti e dei sistemi in un veicolo,

può essere difficile determinare la causa di un guasto. In caso di dubbio, sono opportune le perizie.

Comunque, questi casi devono essere distinti dai casi illegali in cui i costruttori di veicoli facciano dipendere i loro obblighi di garanzia legali o contrattuali dal fatto che il veicolo venga riparato esclusivamente da un officina autorizzata o solo con pezzi di ricambio che portino il marchio del costruttore auto.

## Clausole contrattuali vessatorie dei diritti del consumatore e regolamento 1400/02

Lo scopo della BER è di assicurare un'efficace concorrenza nel mercato per la manutenzione e la riparazione dei veicoli a motore. Come tale, le condizioni per la vendita di nuovi veicoli non possono essere usate per falsare la concorrenza nel mercato post-vendita. I costruttori di veicoli, non possono subordinare la loro garanzia al fatto che un veicolo venga riparato esclusivamente in un'officina autorizzata o se vengono usati esclusivamente pezzi di ricambio della propria marca, altrimenti viene lesa la libertà degli automobilisti di scegliere l'officina dove fare riparare i propri veicoli. Questa interpretazione riguarda le garanzie che formano parte integrale dell'acquisto di un veicolo, ma non le garanzie o le polizze assicurative acquistate separatamente.

Nell'opuscolo esplicativo della BER, la Commissione Europea spiega che il consumatore non perde il suo diritto alla garanzia nei confronti della Casa costruttrice del veicolo se i tagliandi o le riparazioni sono stati eseguiti da un meccanico indipendente. Il costruttore non può di norma rifiutare una garanzia (per esempio su un motorino di avviamento o su un alzacristalli elettrico difettoso) solo perché, ad esempio, un cambio d'olio è stato effettuato da un meccanico indipendente. Comunque, se le cause di un difetto sono parti difettose o manodopera negligente da parte del meccanico indipendente, egli risulta responsabile e vengono applicati gli obblighi di legge che riguardano prodotti e servizi.

Questi principi riguardano principalmente la garanzia di 2 anni prevista per legge richiesta dalla Legge sui Beni di Consumo 99/44/EC. Comunque la Commissione Europea applica questi principi anche a garanzie contrattuali aggiuntive da parte della Casa costruttrice, che vadano oltre al minimo previsto dalla legge.

Esempi:

il prezzo d'acquisto di un nuovo veicolo include una garanzia anticorrosione di 12 anni oppure una garanzia mobilità perpetua che prevede l'obbligo di fare sempre il tagliando o le riparazioni in un'officina autorizzata

La questione delle garanzie è trattata in un opuscolo esplicativo della Commissione Europea che accompagna la legge. L'autorità Europea che regola la concorrenza, spiega perché le condizioni di garanzia non possono essere usate per vincolare ingiustamente il cliente. Le Sue ragioni si basano sui principi generali della Legge Europea sulla concorrenza applicate in tutti gli stati membri (art. 81, 82 EC).

Per informazioni su come usare la BER nell'attività quotidiana o per avere consigli su come superare eventuali ostacoli potete contattare la vostra Associazione Nazionale. La vostra Associazione Nazionale, può consigliarvi, lavorando in collegamento con la FIGIEFA, può anche informare la Commissione Europea di eventuali impedimenti nell'applicazione della BER.



## A.D.I.R.A.

**Associazione Distributori Indipendenti Ricambi Autoveicoli**

*Sede Legale:* via Pietro Verri, 1 - 46038 Mantova - [www.adira.it](http://www.adira.it) - [info@adira.it](mailto:info@adira.it)

**LIBERATORIA:** FIGIEFA ha preso dei provvedimenti per assicurare la correttezza di quanto espresso in questo opuscolo. Si prenda comunque atto che le spiegazioni qui fornite sono di natura generale. Poiché ogni singolo caso può mostrare caratteristiche diverse, tali spiegazioni non intendono sostituirsi ad alcun specifico parere legale. Questo opuscolo è stato originariamente redatto in inglese. La FIGIEFA non si assume alcuna responsabilità per versioni in altre lingue.

**International Federation of Automotive Aftermarket Distributors**

**FIGIEFA**

Maison de l'Automobile • Boulevard de la Woluwe 42 • BE-1200 Brussels  
Tel.: +32.2.778.62.76 • Fax: +32.2.762.12.55 • Mail: [figiefa@federauto.be](mailto:figiefa@federauto.be)  
For more information: <http://www.figiefa.org>