

ADIRA ASSOCIAZIONE DISTRIBUTORI INDIPENDENTI
RICAMBI AUTOVEICOLI

MANUTENZIONE, ASSISTENZA E RIPARAZIONE DEI VEICOLI DURANTE IL PERIODO DI GARANZIA

Guida pratica per gli operatori indipendenti dell'aftermarket
e per i consumatori

A cura di P. Beccari e A. Boni


FIGIEFA
Automotive Aftermarket Distributors


AFCAR

ITALIA

1 - Introduzione

Il Regolamento UE n. 822/2023 (NEW MVBBER) è la normativa dell'Unione Europea che consente e tutela la concorrenza tra i costruttori di autoveicoli (e le loro reti) e gli operatori indipendenti dell'*automotive aftermarket*.

Uno dei **principi cardine** di tale regolamentazione è la **possibilità - per i consumatori/automobilisti - di poter far eseguire la manutenzione, l'assistenza e la riparazione dei propri veicoli presso un'officina di loro scelta e a prezzi determinati dalla concorrenza.**

La NEW MVBBER (Reg. UE n. 822/2023) è entrata in vigore il 1° giugno dello scorso anno, prorogando di cinque anni le norme sostanziali del precedente MVBBER (Reg. UE n.461/2010).

- Ma in rapporto al tema delle garanzie qualcosa è cambiato?
- I riparatori indipendenti possono effettuare interventi di assistenza o riparazione durante il periodo di garanzia?
- Oppure i consumatori rischiano di perdere i loro diritti di garanzia quando scelgono di far riparare/manutenere la propria vettura presso un'officina indipendente?
- Può un costruttore di autoveicoli subordinare l'efficacia delle garanzie prestate (legali e/o contrattuali) alla condizione che la manutenzione o la riparazione del veicolo sia effettuata esclusivamente presso un'officina autorizzata, utilizzando solo pezzi di ricambio forniti dal produttore del veicolo?

Questo opuscolo si prefigge allora lo scopo di illustrare e chiarire i diritti dei consumatori e degli operatori indipendenti in materia di riparazione e manutenzione del veicolo durante il periodo di validità ed efficacia delle garanzie (legali e/o contrattuali) presenti.

2 - Cos'è una garanzia?

La normativa relativa ai beni di consumo riconosce e garantisce ai consumatori una precisa tutela legale in tutte quelle ipotesi in cui il prodotto acquistato si riveli poi difettoso (c.d. **GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ**).

Se il difetto (che già doveva esistere al momento della vendita) si manifesta entro due anni dall'acquisto, allora il venditore sarà tenuto a riparare o sostituire gratuitamente il prodotto difettoso.

Nel caso degli autoveicoli, entro questo periodo (due anni), il venditore/casa auto è allora responsabile di qualsiasi difetto che si origina dal processo di produzione dell'auto e sarà pertanto chiamato a tenere indenne il consumatore/automobilista da ogni conseguenza pregiudizievole causata dal difetto.

In alcuni casi determinati, la riduzione del prezzo o un rimborso sono rimedi che

possono sostituire quelli della riparazione o della sostituzione del bene difettoso.

Il diritto dell'Unione Europea (e di conseguenza le singole legislazioni nazionali) definisce i periodi minimi di garanzia (due anni) che si applicano nelle ipotesi di acquisto di beni di consumo (nel caso che ci interessa, una vettura comprata da un'automobilista per uso personale) ma per alcune tipologie di beni (ad es. quelli usati) o in determinati contesti (transazioni B2B) trovano applicazioni termini più brevi.

La **garanzia** allora può essere definita come ***l'obbligo per il venditore di assicurare che il bene venduto sia privo di difetti che ne compromettano il funzionamento o l'utilizzo e di intervenire (in genere mediante riparazione e/o sostituzione) ogni volta in cui tale difetto impedisca il normale godimento del bene acquistato.***

3 - Quando un prodotto è difettoso?

Un prodotto (ad es. un'automobile o un suo pezzo/componente) è considerato **difettoso quando non è conforme alle caratteristiche specificate nel contratto di vendita** (o dalla legge).

Nel caso di un veicolo (e di tutte le parti che lo compongono) come per ogni altro bene di consumo, ci si aspetta che questo

sia **adatto a un determinato scopo** tenuto conto di ogni circostanza, tra cui la presentazione del prodotto, l'uso al quale il prodotto può essere ragionevolmente destinato, la messa in circolazione del prodotto medesimo.

Allora, ***quando un bene*** (o un suo componente) ***non è adatto ad un uso sicuro e sostenibile, questo è difettoso.***

La difettosità può dipendere da carenze nella progettazione o nel processo di produzione; ancora, un prodotto può essere difettoso anche a causa di un maltrattamento durante il trasporto, l'immagazzinamento o il processo di installazione.

Il difetto di un prodotto non va mai confuso con le problematiche conseguenti alla **normale usura** dello stesso: i componenti che si usurano a causa del loro normale non possono essere considerati difettosi e non rientrano quindi negli obblighi di garanzia a cui è tenuto il venditore/costruttore.

GARANZIA, ASSISTENZA GRATUITA e AZIONI DI RICHIAMO

Diritti e obblighi dei produttori di veicoli e delle loro reti

Come regola di base, chi causa un difetto è obbligato a risolverlo.

E ciò in conformità ad uno specifico principio generale: il responsabile di un difetto che provoca un danno è tenuto ad eliminare ogni pregiudizio causato in capo a chi subisce il difetto.

Durante il periodo di validità della garanzia, il venditore (concessionario) e la casa auto sono responsabili per i difetti che si manifestano in tale periodo e che esistevano al momento della vendita del veicolo al cliente.

Presumibilmente, si tratterà di difetti originatisi nel processo di fabbricazione/produzione.

Per il principio all'inizio richiamato, chi ha causato il problema consegnando un bene difettoso in origine deve risolverlo e/o pagare il conto della riparazione che deve essere effettuata proprio per dare soluzione al problema.

Quindi, nel caso in cui un veicolo manifesti una difettosità coperta da garanzia, sarà il produttore del veicolo (casa auto) ad effettuare la riparazione e a sostenere ogni costo.

Il cliente automobilista ha diritto a vedere ripristinata la funzionalità della vettura, senza dover affrontare alcun costo.

In queste circostanze, cioè nel caso di difetto della vettura coperto da garanzia, la casa auto di solito onora la garanzia con interventi di riparazione e/o azioni di richiamo che:

- vengono eseguiti presso un'officina autorizzata;
- possono comportare l'obbligo – per i partner autorizzati – di utilizzare pezzi di ricambio originali.

Quanto appena detto, trova applicazione nel caso di operatività della garanzia legale e/o di una garanzia contrattuale (ad esempio, una garanzia anticorrosione).

A parte quindi i casi di interventi di riparazione coperti da garanzia (i cui costi sono tutti sopportati dalla casa auto), per tutte le altre tipologie di lavorazioni, ogni officina (anche quella autorizzata) può decidere liberamente di utilizzare ricambi di qualità equivalente.

4 - Opportunità per gli operatori indipendenti di effettuare la manutenzione e riparare i veicoli durante il periodo di garanzia

Un principio fondamentale contenuto nella normativa che regola la produzione e distribuzione di parti di ricambio nonché l'offerta dei servizi di riparazione e manutenzione (c.d. MVER), è la **netta distinzione** tra lavori eseguiti essendo operante una garanzia (al pari dei servizi gratuiti ai clienti e delle azioni di richiamo) e gli interventi di manutenzione/assistenza ordinaria e di riparazione che si verificano regolarmente durante il ciclo di vita di un veicolo, anche durante il periodo di garanzia che copre l'automobile.

ALCUNI ESEMPI DI INTERVENTI NON IN GARANZIA (tra i tanti):

- 1) cambio olio e/o filtri dell'olio;
- 2) cambio degli pneumatici;
- 3) controllo estate/inverno;
- 4) installazione di un impianto di condizionamento dell'aria;
- 5) riparazione di un urto.

Quando la riparazione di una vettura non è soggetta all'operatività di una garanzia (legale e/o contrattuale), l'automobilista/consumatore ha il diritto di scegliere di scegliere a quale officina affidarsi, essendo così libero di poter incaricare un'officina indipendente della lavorazione da compiersi sul veicolo.

Nel caso di interventi/lavorazioni non coperte da garanzia, è il cliente che si sobbarca ogni costo relativo, non la casa auto.

Pertanto, proprio perché il cliente/automobilista paga per la riparazione o la manutenzione del veicolo, egli ha il diritto di far riparare, mantenere o revisionare l'auto di sua proprietà in un'officina di sua scelta e con pezzi di ricambio di qualità equivalente.

Eventuali **condizioni di garanzia** offerte dalle case auto che risultassero essere in conflitto con questi specifici diritti dei consumatori/automobilisti sono totalmente **nulle e prive di ogni effetto giuridico**.

In particolare:

- a) La Commissione europea ha ripetutamente sottolineato che i consumatori non devono perdere il diritto alla garanzia offerta dalla casa auto per il fatto che un riparatore indipendente ha effettuato un regolare intervento di manutenzione (secondo le prescrizioni indicate dal costruttore) o di riparazione non correlato al difetto;
- b) I produttori di veicoli non possono subordinare le garanzie alla riparazione o alla manutenzione di un veicolo all'interno della loro rete o all'uso – da parte dell'officina indipendente – di ricambi originali.

ESEMPIO:

La casa auto non può in genere rifiutare una richiesta di garanzia relativa a un motorino di avviamento o a un finestrino elettrico difettoso in quanto il cambio dell'olio è stato effettuato da un riparatore indipendente conformemente alle prescrizioni del costruttore circa un intervento di tale tipologia (ad es. utilizzo della corretta specifica di olio).

Questi principi riguardano principalmente la garanzia legale di due anni richiesta dalla normativa sui beni di consumo.

Tuttavia, la Commissione Europea applica questi principi anche alle garanzie contrattuali aggiuntive di un costruttore di veicoli che vanno oltre la garanzia legale.

ESEMPIO:

Se una casa auto dovesse condizionare l'operatività di una garanzia anticorrosione al fatto che la vettura effettui la manutenzione/riparazione ordinaria esclusivamente presso la rete autorizzata, limiterebbe in maniera impropria la concorrenza nel mercato post-vendita e la

possibilità per i consumatori di far mantenere/riparare il proprio veicolo presso un'officina di sua scelta. Una simile condizione è di fatto incompatibile con il diritto dell'UE.

N.B.

Sebbene i produttori, gli importatori o i concessionari di veicoli non possano condizionare le garanzie offerte in relazione alla vendita di veicoli nuovi al fatto che il veicolo debba essere mantenuto e/o riparato esclusivamente all'interno della rete autorizzata e/o con ricambi originali, è meno probabile che le case auto violino il diritto dell'UE quando condizionano le garanzie offerte in relazione all'assistenza o alla vendita di autovetture usate.

ESEMPIO:

Una casa auto può validamente offrire la copertura delle spese di traino in caso di guasto del veicolo nei 12 mesi successivi ad un intervento di manutenzione ordinaria effettuata presso la rete autorizzata.

La ragione che giustifica l'esempio appena descritto è che le case auto (ma anche gli operatori indipendenti) possono offrire garanzie in relazione alla regolare assistenza.

5 - Quando una casa auto può legittimamente rifiutare un intervento in garanzia?

Qualsiasi officina (indipendente e autorizzata) è responsabile del lavoro effettuato e dei pezzi di ricambio che ha installato.

Pertanto, se il ricambio difettoso montato oppure la lavorazione negligente del riparatore sono la causa di un difetto, il riparatore stesso è responsabile del danno conseguente ed è chiamato a rispondere della sua eliminazione.

A causa della complessità tecnologica di un veicolo (interdipendenza e interazione dei componenti e dei sistemi), potrebbe risultare estremamente difficile determinare la causa di un guasto.

In questi casi, è necessario consultare esperti tecnici.

Se un costruttore di veicoli o un riparatore autorizzato rifiuta di onorare una richiesta di garanzia perché il veicolo è stato sottoposto a manutenzione al di fuori della rete autorizzata,

diventa essenziale determinare se il guasto è legato al processo di produzione del veicolo oppure al servizio eseguito dall'operatore indipendente o ai ricambi utilizzati.

E' fondamentale, allora, che gli operatori indipendenti chiamati ad effettuare un intervento di manutenzione/riparazione ordinaria adottino la massima diligenza nell'esecuzione del lavoro (sotto il profilo tecnico ma anche quello burocratico amministrativo) affinché quest'ultimo sia svolto conformemente alle prescrizioni della casa auto.
