

Auto. La copertura oltre i due anni previsti da quella legale può prevedere limiti di chilometraggio

Garanzia estesa ma con vincoli

A volte si tratta di assicurazioni che coprono solo alcuni rischi

A CURA DI

Nicola Giardino

Che si tratti di elettrodomestici, o come nel caso segnalato dal lettore, di auto, il dibattito sulla garanzia è sempre aperto. Il lettore precisava inoltre che aveva stipulato a pagamento anche un contratto di estensione di garanzia per ulteriori due anni, che specificava che il kit frizione era escluso dalla garanzia ma solo a partire dal quarto anno. La casa costruttrice - interpellata in proposito dal Sole 24 Ore - ha però assicurato che l'officina autorizzata ha interpretato le regole di garanzia in modo eccessivamente restrittivo e si è dichiarata disponibile al rimborso. Al di là dell'esito positivo, la vicenda induce a una serie di utili chiarimenti, a partire dalla percorrenza.

Si consiglia infatti - anche quando la garanzia di tre anni è piena ed equivale per tutto a quella legale biennale - di fare attenzione alla limitazione di percorrenza, un dato sempre presente nelle garanzie che vanno oltre i due anni. Infatti, la garanzia legale non può essere soggetta a limiti di percorrenza (lo vieta la legge). Se però il costruttore prolunga volontariamente la validità, ha facoltà di stabilire un limite di chilometri a partire dal terzo anno. Nel caso della garanzia triennale di Toyota, ad esempio, il limite è di 100mila Km e in quella settennale di Kia è 150mila ma per entrambe le case la limitazione scatta al terzo anno. Regole analoghe per molte altre marche, come Hyundai, Jaguar, Land Rover, Nissan e altri ancora. Per questo tipo di garanzia non può essere richiesto al cliente alcun pagamento extra perché alcun prezzo di vendita dell'auto.

Diverso il caso della garanzia estesa quando il venditore offre a pagamento all'acquirente ulteriori anni di copertura dopo la scadenza dei primi due (o più) anni di garanzia legale della casa. Sono pacchetti di servizi dai contenuti variabili, non sempre a carico del costruttore. Alcune volte sono proposte serie (Ford, Toyota e altri), ma spesso consistono in contratti assicurativi con finanziarie che coprono solo un numero limitato di rischi precisi e impongono all'acquirente condizio-

Due ombrelli a confronto

Caratteristiche della garanzia legale e della garanzia commerciale o estesa

LEGALE DI CONFORMITÀ

COPERTURA

Il venditore risponde nei confronti del consumatore di tutti i difetti di conformità. Il consumatore ha diritto all'eliminazione dei difetti mediante riparazione o sostituzione dell'auto. Eventuali spese sono a carico del venditore. Le riparazioni e le sostituzioni devono essere effettuate senza inconvenienti per il consumatore. In alternativa è ammesso il risarcimento con riduzione del prezzo

DURATA E DIRITTI

Le auto nuove hanno 24 mesi di garanzia. Le auto usate hanno 24 mesi con possibilità di accordarsi su una riduzione a un anno. L'acquirente ha due mesi di tempo dal rilevamento del vizio o del difetto per sporgere reclamo al venditore. Salvo prova contraria si presume che i difetti che si manifestano dopo sei mesi dalla consegna erano già presenti al momento del ritiro dell'auto.

MANUTENZIONE

Per la manutenzione e i tagliandi obbligatori in regime di garanzia legale obbligatoria il consumatore ha due alternative: rivolgersi a officine autorizzate oppure a officine indipendenti. A una condizione tuttavia: gli interventi devono essere effettuati secondo le indicazioni della casa e devono essere utilizzati ricambi originali o comunque di qualità equivalente.

ni specifiche sottoscritte per accettazione.

Anche nell'estensione di garanzia è previsto di solito un limite chilometrico. Prima di aderire alla proposta però bisogna valutare se il costo sia conveniente rispetto ai limiti di percorrenza previsti. Se si prevede di percorrere non più di 15mila chilometri all'anno, un'estensione di garanzia con un limite di 10mila chilometri annui non sarebbe conveniente (lo sarebbe invece con 20 mila).

Nel calcolo della convenienza dovrà rientrare anche il costo della manutenzione annua. Nel 2002 la Commissione europea ha stabilito la possibilità di effettuare i tagliandi presso la rete autorizzata

COMMERCIALE O ESTESA

COPERTURA

La garanzia commerciale sulle auto nuove è fornita dal costruttore attraverso il venditore e copre i difetti e i vizi derivanti dal funzionamento.

Può essere estesa a sue spese dal costruttore, a due o più anni. In questo caso, la copertura può essere limitata a una percorrenza stabilita (a partire dal terzo anno). Quando l'estensione è offerta solo come opzione, può essere a pagamento

DURATA E DIRITTI

La durata della garanzia commerciale per le auto nuove è regolata dal Codice civile e pertanto potrebbe essere limitata a 12 mesi. I costruttori tuttavia si sono volontariamente allineati ai tempi di quella di conformità, quindi di solito la copertura prevista è di due anni. Quando la garanzia estesa deriva da un contratto di tipo assicurativo, spesso copre solo un numero limitato di rischi ben individuato

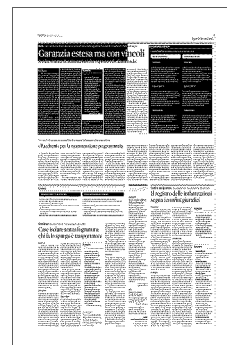
MANUTENZIONE

In caso di garanzia estesa dopo i due anni di "legale", due le situazioni previste. Se l'estensione è integrata nel contratto di vendita della vettura, ci si può rivolgere alle officine autorizzate o alle officine indipendenti (con le stesse modalità del regime di garanzia legale). Invece, se l'estensione deriva da contratto stipulato separatamente, il consumatore dovrà rivolgersi solo alle officine autorizzate o a qualsiasi altra organizzazione indicata nel contratto

Il quesito

Sulla mia auto Toyota con cambio automatico acquistata nuova con garanzia triennale e limite di 100mila km, pur avendo eseguito sempre con regolarità i tagliandi di manutenzione, è giusto che un'officina della rete ufficiale del costruttore mi abbia sostituito il Kit frizione e un cuscinetto chiedendomi il pagamento di 600 euro perché l'intervento non sarebbe coperto da garanzia in quanto materiale di consumo? L'auto ha da poco superato i due anni di anzianità e i 50mila km di percorrenza.

Lettera firmata - Napoli





del costruttore nel periodo di garanzia. La garanzia estesa però, essendo un contratto volontario stipulato dall'acquirente, è fuori dalla sfera di tutela vigente in materia di garanzia legale. Il contratto di estensione potrebbe pertanto lecitamente stabilire l'obbligo di effettuare i tagliandi presso la rete ufficiale o altra organizzazione indicata nel contratto che potrebbe praticare prezzi più alti perché non calmierati. Valutare con attenzione i costi dei tagliandi rispetto ai riparatori indipendenti è quindi essenziale.

Nel rivolgersi ai riparatori indipendenti per i tagliandi è necessario sempre accertarsi che l'officina sia in grado di intervenire e che si assuma le sue responsabilità timbrando il libretto dei tagliandi con la data di effettuazione dei controlli, rilasciando regolare fattura o scontrino fiscale nonché una dichiarazione con il dettaglio dei lavori eseguiti e il tipo di ricambi utilizzati (con numero parte e marca). Solo così si eviteranno sorprese e l'eventuale rifiuto della garanzia dalla rete ufficiale. È consigliabile, anche, non arrendersi davanti al primo rifiuto di garanzia e in casi complessi è meglio rivolgersi a officine di grandi concessionarie.

Ricordarsi infine di richiedere sempre preventivi o di essere informati prima di procedere a riparazioni a pagamento. Il lettore si è trovato un conto di 600 euro per lavori a pagamento non autorizzati. In caso di intervento rifiutato in garanzia, l'officina prima di procedere alla riparazione che richiede un esborso a carico del cliente, deve avvisarlo che il costo è a suo carico, motivare la causa del rifiuto della garanzia e redigere un preventivo per l'approvazione.

Post vendita. In campo case automobilistiche, riparatori indipendenti e finanziarie private

«Pacchetti» per la manutenzione programmata

Un vecchio dirigente di una grande casa automobilistica sosteneva che «la prima auto si vende in salone e la seconda in officina». È un detto che ancora oggi molti ricordano, ma poi dimenticano. Anche la Commissione europea in uno studio affidato a un importante istituto di ricerca si è sentito ripetere più o meno le stesse parole. Effettivamente il valore della manutenzione e riparazione lungo l'intero arco di vita di un'auto è equivalente al suo prezzo di acquisto. Su questo importante business si sfidano con sempre maggiore vigore case automobilistiche e riparatori indipendenti. E la lotta si fa sempre più acuta con la rarefazione del mercato auto e il ridursi dei margini della vendita. Dopo aver trascurato per lungo tempo il post-vendita le case sentono il bisogno di recuperarlo.

Ecco chiarite iniziative come le garanzie estese dietro le quali spesso si nascondono tentativi di difesa delle entrate della manutenzione dopo i due anni di garanzia legale allo scopo di imporre l'obbligo di esecuzione dei tagliandi presso la propria rete. La Commissione lo ha capito e ha ricordato nella presentazione dell'ultima Ber (*Block exemption regulation*) che se dovesse aver prova che scopo delle garanzie estese è prevalentemente quello di eludere le norme sulla liberalizzazione dei tagliandi, interver-

rebbe con provvedimenti adeguati a ripristinare la libera concorrenza e l'accesso al mercato per tutti. È scritto nelle linee guida del Regolamento 461/2010.

A parte le garanzie estese, un'altra iniziativa sta prendendo piede presso le case per attirare maggiore clientela presso la rete autorizzata e aumentare i volumi del business della manutenzione senza correre alcun rischio nei confronti della Commissione e dell'Antitrust. Sono i contratti di manutenzione programmata a pagamento. Al momento dell'acquisto alcune case offrono ai clienti pacchetti di manutenzione prepagati che danno diritto, senza ulteriore esborso al momento della necessità, a tutte le operazioni di manutenzione e di ripristino di materiali di consumo. Questi pacchetti sottraggono del tutto (per l'intero periodo di garanzia e anche oltre) le auto di nuova immatricolazione al mercato degli indipendenti.

Si può aderire anche successivamente alla consegna, ma a volte costa qualcosa in più. I prezzi? Da 300 euro l'anno per le vetture di piccola cilindrata, a poco più di mille euro per 3 anni di una Toyota Yaris o 1.600 euro per tre anni di una Bmw serie 1 e oltre per vetture più prestigiose. Fiat, Toyota, Ford, Opel, Bmw, Mercedes, Audi, sono sempre più le case che offrono programmi di manutenzione di due, tre, e anche più anni a prezzi interessanti. Alcune case

addirittura offrono anche la possibilità di finanziare la quota annua rateizzandola o inglobando-

la nella rata mensile di acquisto dell'auto nuova.

Che il business sia interessante è dimostrato dall'entrata in campo anche di aziende finanzia-

rie private che offrono pacchetti di manutenzione con prezzi competitivi appoggiandosi a officine autorizzate di tutte le marche o anche indipendenti, convenzionate e obbligate ad assicurare un livello di servizio standard. Pienamente operativa sul mercato è al momento Car Full Service appoggiata da Cattolica Assicurazioni, a dimostrazione di quanto importante sia il mercato a cui si rivolge. I servizi? Tagliandi, sostituzioni organi meccanici soggetti a usura, riparazione guasti o anomalie di funzionamento conseguenti al normale utilizzo del veicolo, rabbocchi olio e liquidi non-

ché sostituzione, riparazione e servizio pneumatici invernali. È auspicabile che se il mercato della manutenzione programmata prepagata dovesse svilupparsi, altri operatori privati arrivino sul mercato per dare un livello di concorrenza tale da abbassare i prezzi dei servizi. Fine dell'era delle sorprese al momento del ritiro dell'auto in officina? Forse. Ma il consumatore dovrà prima prendere maggior coscienza dei propri diritti di fronte all'accettatore in officina. E leggere sempre i documenti su cui apporre la firma di accettazione.

© RIPRODUZIONE RISERVATA