

Garanzie e Tagliandi

*Domanda: Ho una domanda controversa. A Giovanna, una mia cliente, il concessionario ha ricordato che la garanzia standard di tre anni della casa automobilistica vale a condizione che i tagliandi siano regolarmente eseguiti presso la rete autorizzata. **È possibile?***

Risponde Altroconsumo: No, non è corretto. In caso di una garanzia di conformità che venga volontariamente estesa dalla casa (es. Toyota 3 anni) senza la stipula di una estensione opzionale valgono le stesse condizioni della garanzia legale, anche il terzo anno. Per la manutenzione, le riparazioni e i **tagliandi a pagamento** i clienti possono rivolgersi, anche durante il periodo di garanzia del veicolo, a **qualsiasi autofficina senza pericolo di perdere le garanzie prestate dal venditore o dal costruttore**, purché si avvalgano di imprese abilitate ai sensi della legge che regola l'attività professionale dell'autoriparatore. Lo stesso vale per le condizioni di garanzia che obbligano ad utilizzare pezzi di ricambio col marchio del produttore. Consigliamo sempre di includere nella fattura il dettaglio delle operazioni eseguite, chilometraggio, targa dell'auto e codice dei prodotti utilizzati con la dicitura: "Manutenzione eseguita a regola d'arte e con ricambi conformi agli originali in accordo con le indicazioni del costruttore".

D. E se il mio cliente ha stipulato un'estensione di garanzia?

R.: L'estensione di garanzia è in realtà una sorta di assicurazione offerta a pagamento che interviene su guasti e malfunzionamenti dei prodotti alla scadenza della garanzia di conformità. Nella pratica le coperture e i prezzi di questi prodotti sono molto variabili, di norma per le automobili sono previsti listini differenziati a seconda dei modelli. In alcuni casi, il cliente sceglie quale valore assicurare e il costo della riparazione non può superare quel valore. **ATTENZIONE:** Come le garanzie convenzionali, possono obbligare il cliente all'esecuzione di tagliandi di manutenzione programmati da eseguire nelle officine autorizzate. Fate verificare al vostro cliente le condizioni, prima di intervenire.

*D.: Ho un'officina BCS e l'altro giorno una cliente è arrivata per fare il tagliando della sua auto che non ha ancora due anni, ma ha già percorso 30.000 Km. Siccome la casa produttrice prevedeva il primo intervento di manutenzione programmata al raggiungimento dei 20.000 Km, **posso fare il tagliando senza che il cliente perda la garanzia?***

R.: Sì, perché la **casa produttrice può solo consigliare** di fare il tagliando entro un certo chilometraggio e il **mancato rispetto di queste prescrizioni non può portare a negare la garanzia.**

*D: Un mio cliente è arrivato in officina con un'auto in garanzia, con 4500 Km di percorrenza, perché si accendeva già la spia motore con la scritta "prestazioni ridotte". Io non sono intervenuto perché non faccio parte della rete autorizzata dal costruttore e ho paura di fargli perdere la garanzia di conformità. **È davvero così?***

R.: In realtà, il cliente **non perderebbe il diritto alla garanzia, ma dovrebbe pagare la prestazione.** In questo caso **non si tratta di fare la manutenzione di un veicolo, ma di intervenire su un'avaria che**



dipende da un difetto: nei casi di difetto di conformità deve essere il **venditore**, attraverso le reti convenzionate, a **intervenire gratuitamente** per ripristinare lo stato di funzionamento del veicolo.

D. E allora quando si perde il diritto alla garanzia?

R.: Quando il veicolo presenta un **guasto causato da manutenzione o intervento scorretto** effettuato da un riparatore indipendente o dall'**uso di pezzi di ricambio di qualità scadente**. **Attenzione** in questi casi il riparatore può essere chiamato a rispondere per i danni causati al cliente.

D. Sono un esperto riparatore multimarca e negli anni ho dovuto aumentare le mie competenze per garantire servizi di buona qualità ed il funzionamento sicuro ed affidabile degli autoveicoli. Spesso però ho notato che è difficile trovare le informazioni necessarie per gli interventi su marche specifiche, incontrando una certa resistenza dei produttori. Come mi devo comportare?

R.: Puoi segnalare il problema e **chiedere aiuto a un'associazione territoriale di categoria**. Ricorda che i costruttori hanno l'obbligo di **predisporre un sito Web aperto anche ai riparatori indipendenti e fornire, a pagamento, a tutte le officine che ne facciano richiesta, le informazioni tecniche necessarie** alla diagnosi, alla riparazione, al montaggio e anche quelle necessarie ad individuare i pezzi di ricambio più appropriati per ogni veicolo

Vi ricordiamo che per esigenze di sintesi giornalistica questi articoli descrivono un quadro generale delle garanzie prestate al consumatore senza pretesa di esaustività o completezza, Altroconsumo informa che ogni fattispecie deve essere valutata nella sua specificità e non si assume nessuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute