

LA GUIDA DEL CONSUMATORE

# garanzia sulle auto usate

**Nuovi diritti del consumatore per l'applicazione della  
garanzia nel commercio delle auto usate**

**Note per la concreta attuazione del D.L. 24 del 2/2/2002**

Testi di

**RAFFAELE CARACCILO**



**TEST noi consumatori – anno XVI – numero 44 – 31 Maggio 2004**

**Direttore: Paolo Landi - Direttore Responsabile: Francesco Casula - Comitato di  
Redazione: Paolo Landi, Angelo Motta, Fabio Picciolini - Progetto grafico, illustrazio-  
ni e impaginazione: Claudia Galli - Amministrazione: Adiconsum, Via G. M. Lancisi  
25, 00161 Roma - Registrazione Tribunale di Roma n. 350 del 9.06.88 - Spedizione  
in abbonamento postale comma 20/c art.2 L662/96 Filiale di Roma - Stampa: Rotoform  
s.r.l., Via Ardeatina Km 20,400 - 00040 S. Palomba (Rm) - Finito di stampare nel mese  
di Maggio 2004**

Associato all'Unione  
Italiana Stampa Periodica





# Sommario

INTRODUZIONE .....	4
CONCETTI DELLA LEGGE .....	5
MA CHE VUOL DIRE GARANZIA DI CONFORMITÀ?.....	8
IN CONCRETO, COSA CAMBIA PER IL CONSUMATORE? .....	11
MA COME MI DEVO COMPORARE? .....	13
CONCLUSIONI .....	23
APPENDICE .....	25

# Introduzione

*L'acquisto di un'auto usata è spesso una soluzione conveniente, ma il Consumatore è spesso e volentieri titubante all'acquisto 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 a nuovo.*

*Ed allora? Da oggi il Consumatore può contare sulle innovazioni del D.L. 24 del 2/2/2002 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, e 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.*

**4** *Questa guida vi indica i nuovi diritti, e come fare per trarne il dovuto vantaggio.*

# Concetti della legge



La Direttiva CE 99/44 ed il Decreto che la recepisce introduce un concetto molto semplice, che però rivoluziona il rapporto tra compratore e venditore ma che **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 disposizioni del codice civile (art. 1490-1497).

La "Garanzia Legale di conformità" introdotta dal D.L. 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 LIMITASSE I DIRITTI DEL CONSUMATORE PREVISTI DALLA LEGGE E' 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 manifestano 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 costrut-

tore 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.L. 24.

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 fatti a regola d'arte.**

**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*, od 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 ed 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 autocarro, per un veicolo destinato ad usi famigliari)
- 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
- 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 compatibili 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, ed un limite inferiore ai 24 mesi di legge deve essere esplicitamente negoziato ed accettato dal Consumatore**

**La Garanzia Legale è insita nella compravendita, e non può essere rinunciata. 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 nel Consumatore.

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

## Ma cosa mi deve dare 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 prossimo tagliando.

**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.

# Ma come mi devo comportare?



Vediamo una breve guida di 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, il prezzo, gli eventuali lavori di ripristino a cura del venditore, il contenuto della Garanzia Convenzionale aggiuntiva (se fornita).

## 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 od intervalli di cambio dell'olio a percorrenze più restrittive di quelle prescritte dal Costruttore
- Operazione di sostituzione di parti a determinati chilometraggi, se non previste esplicitamente dalla Casa
- Obbligo di utilizzare officine autorizzate per la manutenzione ordinaria

E' invece legittimo che il venditore richieda che la riparazione, in caso di guasti, sia effettuata da Officine da lui indicate; 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; se il Venditore opera secondo la metodologia Patto Chiaro sullo schema elaborato di ADICON-SUM, avete tutte le informazioni sul veicolo atte a proteggere Voi ed il Venditore (vedi l'esempio riportato in Appendice A).

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 E' CONGRUO RISPETTO ALLA STATO DEL VEICOLO.**

In mancanza di tale documento è importante che il Venditore vi dichiari, per iscritto od 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 (vedi lista), informate il Venditore per iscritto, entro 60 giorni dalla scoperta del difetto; in appendice (allegato d del certificato di conformità) 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 per fax al Venditore od 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:
  - La eliminazione del difetto a cura e spese del Venditore
  - La sostituzione del veicolo con altro di caratteristiche uguali o migliori
  - 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, secondo lo schema riportato nell'allegato C dell'Appendice)

**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)
- Riscontro di incidenti pregressi, con riparazioni alle parti strutturali del veicolo

Vediamo come affrontare questi tre casi, di particolare rilevanza.

### **Chilometraggio maggiore del dichiarato**

Qualora abbiate evidenza certa del chilometraggio effettivo (lettura dei dati della Centralina, scoperta di tagliandi adesivi con tagliandi o cambio d'olio a percorrenze maggiori di quelle dichiarate), si tratta di un difetto **assolutamente non rimediabile**.

Denunciate immediatamente il difetto al Venditore, richiedendo, a secondo dei casi:

**La percorrenza è maggiore del dichiarato di fino a 50.000 Km:** richiedete la restituzione di una parte del prezzo pagato, valorizzando i Km in eccesso come indicato nell'appendice A (Allegato C) del certificato di conformità Patto chiaro ADICONSUM); nel caso ad esempio di un veicolo Diesel di 3 anni di età e potenza superiore ad 85 KW, con percorrenza superiore al dichiarato di 45.800 Km, la diminuzione di valore sarà pari a:

$$\text{€ } 86,00 * 46 = \text{€ } 3.910,00$$

**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 questo ultimo caso, non sono applicabili le altre voci di cui all'allegato C dell'Appendice A, in quanto il contratto è come se non vi fosse stato; 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
uniproproprietario	-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 pregressi**

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 malafede, 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 che hanno 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 od 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; 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 dovette pensare che questa Garanzia copra la normale manutenzione, od 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, 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 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 sostituita, 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.**
- **Il Venditore non abbia risposto entro un tempo ragionevole (Direttamente o tramite il Gestore della G.C.U.)**

### **Procedura e riferimenti per l'assistenza in caso di contenzioso**

Nel caso che il Venditore, non intenda riconoscere la Garanzia del Costruttore a seguito di interventi dell'Autofficina potrete accedere alla consulenza ADICONSUM, secondo le procedure in atto.

#### **Per accedere alla consulenza ADICONSUM**

**06-4417021 centralino sede: chiedere del Servizio Consulenze dalle 9 alle 14 giorni feriali**

**[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)**

L'esame di un caso specifico si configura come una consulenza, e si svolge con procedura on line al sito [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it). La Consulenza telefonica costituisce un primo contatto indicativo, ma la consulenza vera e propria viene fornita esclusivamente mediante la procedura on line.

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
- Descrizione del difetto per il quale è stato o si vuol presentare reclamo
- Le ragioni eventualmente addotte per rifiutare l'applicazione della Garanzia

Adiconsum offre ai consumatori un servizio di consulenza e assistenza individuale, che aiuta a risolvere migliaia di casi ogni anno. Il servizio di consulenza telefonica è gratuito e viene erogato presso le sedi regionali. Nel caso sia necessario un appuntamento con un nostro esperto per istruire una pratica di assistenza diretta, è richiesta l'adesione all'Adiconsum.

- Il servizio di **consulenza on line** (gratuito per gli iscritti; al costo di 15,00 per tutti i consumatori) offre la possibilità di esporre il proprio caso, inviare documentazione ed ottenere una risposta scritta tramite e-mail dal consulente specialista del settore, in tempi brevissimi.
- Gli orari del servizio di **consulenza diretta** per i consumatori del Lazio, disponibile presso la sede regionale, saranno pubblicati prestissimo: al momento potranno essere richiesti telefonicamente allo 0639674548.

La consulenza si divide in tre fasi: in una prima fase il consulente ascolta e valuta il problema, consigliando al consumatore il comportamento appropriato per la soluzione qualora la situazione sia particolarmente complessa o siano falliti i tentativi diretti di risoluzione del contenzioso, il consumatore è invitato a recarsi presso la sede dell'Associazione. In questa seconda fase, si procede allo studio della documentazione in maniera più dettagliata, si forniscono modelli di denuncia e fac-simili di lettere di contenzioso e si invita il consumatore ad aderire all'Associazione se i precedenti tentativi non hanno avuto successo, ADICONSUM tratterà con la controparte per conto dell'interessato.

# Conclusioni



Il D.L. ha introdotto una sostanziale innovazione nelle relazioni tra Consumatori e Commercianti d'Auto, che può rendere l'acquisto di un'auto usata conveniente e senza sorprese.

Come sempre sarà l'interesse del Consumatore ed il supporto dell'Associazione che potrà tradurre in concreto le opportunità aperte dalla legge.



Dichiarazione di conformità Contrattuale (esempio)  
Secondo il

## **PATTO CHIARO**

previsto dal Manuale per l'applicazione della  
Garanzia al Mercato dell'Auto Usata

Cod XX/YYYYYY/04

**AUTOSALONE**  
**L'ONESTO**

**Contratto di vendita autoveicolo BMW CABRIO 325 I**  
**targa RM 05893N**

(ESEMPIO DI VENDITA)

## 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 della eventuale Garanzia Convenzionale Ulteriore devono essere disponibili 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.
  
- 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:
  - La 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 con la restituzione di 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

### **Doveri del consumatore**

- Il Consumatore è tenuto ad un uso corretto del veicolo, evitandone il sovraccarico, la circolazione su strade non adeguate al veicolo ed 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 od altri interventi per la eliminazione del difetto, senza:
    - Specifica autorizzazione del Venditore, oppure
    - 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.



# AUTOSALONE L'ONESTO

Noi operiamo applicando il

**“MANUALE PER L'APPLICAZIONE  
DELLA GARANZIA  
AL MERCATO DELL'AUTO USATA”**

pubblicato da



Caro Acquirente, l'acquisto della sua auto targa **targa**, telaio **num. telaio** è protetto dal PATTO CHIARO ADICONSUM, al quale Il Venditore aderisce volontariamente, a garanzia dei servizi al Consumatore.

**Il Venditore Le garantisce che la sua vettura è conforme alla Lista degli Equipaggiamenti (Tabella A) ed alla Lista degli Interventi (Tabella B) redatte dall'officina den. officina secondo una procedura normalizzata.**

Il **PATTO CHIARO**, è parte integrante del suo contratto di Acquisto, e prevale su ogni altra pattuizione scritta o verbale, eventualmente in contrasto.

Nella ipotesi che Lei riscontrasse difetti nell'Autoveicolo, Il Venditore tratterà il suo reclamo, con correttezza ed equità, applicando le seguenti regole, conformi al "Manuale per l'Applicazione della Garanzia nel Commercio dell'Auto Usata" pubblicato da ADICONSUM:

**1)** Gli equipaggiamenti del suo veicolo che concorrono a formare il prezzo di vendita e di cui le è garantita la conformità, è riportato nella tabella A.

**a)** Il valore complessivo degli equipaggiamenti è convenzionalmente fissata al **valore %** del prezzo complessivo del veicolo, ai fini della valutazione economica dei possibili rimedi a difetti da Lei riportati.

**b)** Nel caso che sia installato un antifurto di tipo satellitare la funzionalità del servizio non è oggetto di valutazione, in quanto dipende dalle sue scelte relativamente al gestore del servizio.

**c)** Nel caso sia installato il navigatore satellitare, Le viene garantita la funzionalità tecnica del dispositivo alla consegna, mentre la base cartografica consegnata **è / non è** aggiornata alla versione più recente disponibile.

**d)** Per il lettore CD singolo o multiplo eventualmente inserito nella lista equipaggiamenti non è garantita la compatibilità con CD riprodotti (masterizzati).

**e)** Nel caso le fosse necessario circolare su strade non asfaltate, innevate o ghiacciate, Il veicolo **è / non è** equipaggiato con trazione sulle quattro ruote

**f)** Nel caso che il veicolo sia equipaggiato con trazione sulle quattro ruote, ha comunque caratteristiche adatte ad un uso fuoristrada di tipo turistico e non agonistico; la circolazione fuori strada avverrà in ogni caso sotto la sua responsabilità in particolare per quanto riguarda aspirazione d'acqua nel motore a seguito di guadi di trat-

ti allagati, urti contro ostacoli naturali, ribaltamento. Per la circolazione su strade innevate o ghiacciate Lei dovrà comunque seguire le prescrizioni delle autorità relativamente all'uso di catene od altri dispositivi idonei.

**2)** Il Suo veicolo proviene da: privato/noleggio breve termine/noleggio medio lungo termine/ importazione, ed è stato immatricolato per la prima volta in Italia / Estero il gg/mm/anno; circola in Italia dal gg/mm/anno, ed ha avuto 1-2-3->3 proprietari in Italia.

**3)** Il Venditore Le consegna:

Libretto di Assistenza <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Schema Manutenzione Periodica <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Libretto Uso e Manutenzione <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	<b>q.tà</b> set di chiavi/master <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

**4)** Prima dell'acquisto della vettura Lei deve visionare, la "Lista degli Interventi" che riporta gli interventi eventualmente necessari riportati nella Tabella B.

**a)** Il chilometraggio indicato dal contachilometri è stato giudicato attendibile / non attendibile sulla base delle rilevazioni tecniche d'Officina

**b)** Il Venditore Le garantisce comunque che la percorrenza indicata dal contachilometri della vettura, e riportata, non è stata alterata dal momento che la vettura è entrata sotto la sua responsabilità

**c)** Lei dovrà provvedere a far eseguire gli interventi **RACCOMANDATI**, in quanto possono riguardare la sicurezza di marcia e / o la possibilità di anomalie nel veicolo, di cui il Venditore non potrà essere responsabile in alcun modo.

**d)** Gli interventi **INTEGRATIVI DELLA MANUTENZIONE ORDINARIA** riflettono la "buona pratica" degli operatori qualificati e potrebbero altresì, qualora non effettuati, generare anomalie di cui il Venditore non potrà essere responsabile

**e)** Gli interventi classificati come **DISCREZIONALI** non pregiudicano la funzionalità di base del veicolo, ma particolari la cui rilevanza dipende strettamente da sue esigenze specifiche

**f)** La procedura di valutazione comprende la funzionalità e lo stato d'uso dei particolari strutturali del telaio e la necessità di eventuali interventi conseguenti a vetustà o

cause accidentali. In ogni caso Le viene garantita la conformità di eventuali riparazioni pregresse, per le quali la scheda non riporta interventi.

**5)** Per il suo veicolo, l'esperienza di Officina, indica che i seguenti particolari presentano possibili degradazioni improvvise, non rilevabili in corso di ispezione con la normale diligenza ed esperienza; in caso di difetti riconducibili ai seguenti particolari, non sarà applicata la garanzia di Conformità, ma solo quella Convenzionale ulteriore, se attiva:

**a) Indicare eventuali particolari per lo specifico modello (es. Misuratore di massa d'aria per gruppo Volkswagen, guide valvole per Multipla a Metano, Pompa Iniezione Ford Focus e Mondeo, tubo raccordo compressore disidratatore ford Ka, ...)**

**6)** Il termine della Garanzia sarà a **num mesi**<sup>1</sup> mesi a decorrere dal **data di consegna del veicolo**; per difetti che Lei riscontrasse entro la scadenza, Lei avrà, a norma di legge 60 giorni di tempo per presentare reclamo.

**a)** Nel caso che Lei rilevi la necessità di interventi diversi da quelli contenuti nella Lista Interventi (Tabella B), non dipendenti da normale manutenzione, da normale usura o dall'uso del veicolo non conformi alle prescrizioni del costruttore, dovrà presentarci reclamo scritto entro 60 giorni dalla scoperta del difetto preferibilmente utilizzando il modulo da noi predisposto allo scopo (Tabella D)

**i)** Si precisa, per dovuta correttezza, che la sostituzione di lampadine di ogni tipo, olio, filtri in genere, minuteria varia, piccola componentistica elettrica, fascette, manicotti, guarnizioni, cuffie in gomma, etc rientra nei normali interventi di manutenzione.

**b)** Il Venditore Le indicherà, entro il decimo giorno lavorativo seguente quello di presentazione del reclamo, le sue argomentazioni nei confronti del reclamo, indicando se può essere accolto e quali rimedi possono essere proposti, a termini di legge.

**i)** In nessun caso Le verranno rimborsati interventi non previamente autorizzati; in caso di fermo del veicolo, il soccorso dovrà essere effettuato dal servizio riportato nel libretto (Carnet) consegnatole, a meno di giustificato motivo, come, ad esempio, la indisponibilità del servizio ad intervenire entro le quattro ore seguenti la chiamata.

<sup>1</sup>Il termine non può essere inferiore a 12 mesi

**ii)** Nel caso si renda necessario un intervento di Officina per la eliminazione del difetto, il Venditore si riserva di indicare l'Officina a cui affidare la eliminazione del difetto, anche diversa da quella che ha elaborato il preventivo; l'eventuale trasporto del veicolo sarà a cura e spese del Venditore.

**iii)** Nel caso che il difetto non sia eliminabile in tempi e costi ragionevoli, il Venditore Le potrà proporre un rimborso parziale del prezzo di vendita, con i seguenti criteri:

(i) Nel caso che il difetto riguardi un equipaggiamento del veicolo, il valore massimo rimborsabile è la percentuale del prezzo di vendita fissata al punto 1)a).

(ii) Nel caso che il difetto riguardi parti essenziali del veicolo, il limite di rimborso è pari al 33% del valore del veicolo al momento del difetto, secondo le valutazioni Eurotax blu.

**iv)** Nel caso si rendesse necessaria la risoluzione del contratto come rimedio al difetto lamentato, la valutazione economica del veicolo, tenendo conto dell'utilizzo del veicolo e dei costi relativi a passaggio di proprietà, tassa di proprietà, etc sarà effettuato come previsto dal modulo per la determinazione del valore (Tabella C)

**c)** La Garanzia Legale non prevede interventi del Venditore per guasti improvvisi ed accidentali, non dovuti a normale usura, uso improprio del veicolo o difetti di conformità, ma che possono essere coperti da specifica Garanzia Convenzionale Ulteriore.

**i)** Per il suo veicolo **è / non** è stata attivata la Garanzia Convenzionale Ulteriore

(a) Nel caso che la Garanzia Convenzionale Ulteriore sia stata attivata, la stessa sarà applicata come riportato nel libretto che Le è stato consegnato, ma con esclusione degli interventi riportati dalla Lista degli Interventi (Tabella B) come **RACCOMANDATI od INTEGRATIVI MANUTENZIONE ORDINARIA**, fino alla loro effettuazione; per la relativa copertura farà fede la data di fatturazione od annotazione sul libretto di garanzia originario della effettuazione degli interventi relativi.

**7)** Ai sensi di legge, per l'applicazione della Garanzia legale è condizione essenziale il corretto uso del veicolo da parte Sua, definito come segue:

**a)**La mancata effettuazione degli interventi classificati come RACCOMANDATI esclude dalla responsabilità del Venditore le eventuali anomalie conseguenti.

**b)**La mancata effettuazione degli interventi classificati come INTEGRATIVI DELLA MANUTENZIONE ORDINARIA, oltre la scadenza del primo intervallo di manutenzione successivo alla consegna, come prescritto dal costruttore, esclude dalla responsabilità del Venditore le eventuali anomalie conseguenti.

**c)**Le indicazioni del costruttore relativamente alla condotta da seguire in caso di anomalie segnalate dalla strumentazione di bordo ( pressione olio insufficiente, alta temperatura liquido, etc) dovranno essere da Lei o dal conducente del Suo veicolo, scrupolosamente seguite. Inoltre, durante i primi 1.500 Km di percorrenza si raccomanda di evitare utilizzi particolarmente gravosi del veicolo.

**d)**Il veicolo dovrà essere sottoposto alle operazioni di ispezione e manutenzione previste dal costruttore, alle scadenze di percorrenza o temporali prescritte. In caso di reclami Lei dovrà produrre evidenza della corretta applicazione di questa prescrizione, con particolare riguardo alla specifica del lubrificante utilizzato.

i)Ad integrazione delle informazioni tipicamente contenute nel libretto di uso e manutenzione Le precisiamo che l'impianto di aria condizionata dovrà essere sottoposto ad un intervento di diagnostica specifica, per la quale la strumentazione di norma installata sulle postazioni di ricarica non è qualificata, ogni 30.000 Km, ed i filtri sostituiti alle stesse scadenze, se necessario; l'inosservanza di questa norma di "buona pratica" comporta un forte rischio di guasti gravi al sistema di condizionamento / climatizzazione, per cui non potranno essere riconosciuti reclami di conformità.

(a)Il venditore **ha / non** ha effettuato tale intervento prima della consegna.

**8)**La garanzia legale di conformità è applicabile strettamente all'Acquirente e resta esclusa ogni responsabilità del Venditore verso terzi ai quali il veicolo fosse ceduto durante il periodo di garanzia.

**9)**Per qualsiasi controversia, il Venditore e l'Acquirente si impegnano sin d'ora ad accettare le conclusioni di procedure



di conciliazione / arbitrato attuate da ADICONSUM.

a) Il presente Patto Chiaro è basato sull'applicazione delle normative di legge, e pertanto qualunque clausola del contratto di vendita a Lei meno favorevole rispetto a quanto riportato in questo PATTO CHIARO, è considerata nulla dalla legge.

sede del venditore gg/mm/aaaa	il venditore	l'acquirente
----------------------------------	--------------	--------------

# Tabella A

LISTA EQUIPAGGIAMENTI VEICOLO targa :RM 05893N

AI FINI DELLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA' (esempio)

<i>DESCRIZIONE VEICOLO</i>			
marca	BMW		
modello	cabrio 325i		
allestimento	base		
normativa antinquinamento	ante 91		
<i>EQUIPAGGIAMENTO</i>	<i>ATTRIBUTI</i>	<i>MARCA</i>	<i>MATRICOLA</i>
<i>TECNICA</i>			
cambio manuale merce	5		
<i>SICUREZZA</i>			
ABS			
<i>INTERNI</i>			
volante in pelle			
interni in pelle			
sedili sportivi			
capote a comando elettrico			
<i>RUOTE</i>			
ruote in lega	15''	BMW	
gomme anteriori	195 15 H	Michelin Pilot	0457896/00459563 0457896/00459564
gomme posteriori	195 15 H		00458442/00423689 00458442/00423690
ruota di scorta	195 15 H	Pirelli P6	67568900
<i>STRUMENTAZIONE</i>			
impianto antifurto elettronico	sh412	Gemini	
check panel		BMW	
<i>CONFORT</i>			
chiusura centralizzata			
vetri elettrici			
condizionatore manuale			
radiocanali/potenza	4*35 W	KENWOOD	LHY876957
lettore cd singolo			
diffusori alta fedeltà		bose	

# Tabella B

INTERVENTI PER IL VEICOLO targa RM 05893N (esempio)

<i>DATI GENERALI</i>	<i>REVIS.</i>	<i>SICUR.</i>	<i>COD.</i>
norma antinquinamento ante 91	SI		SI
chilometraggio letto 193.450			
effettuare tagliando manutenzione previsto dalla casa al km 200.000			
chilometraggio letto attendibile			
libretto uso e manutenzione disponibile <b>no</b>			
libretto garanzia (tagliandi) disponibile <b>no</b>			
<b><i>INTERVENTI RACCOMANDATI</i></b>			
<b>MOTORE</b>			
sostituzione segmenti tenuta pistoni		SI	
revisione sistema alimentazione di base (iniezione, pompa)		SI	
<b>TRASMISSIONE</b>			
revisione differenziale ruote motrici/giunti cardanici		SI	
<b>INTERVENTI INTEGRATIVI MANUTENZIONE ORDINARIA</b>			
<b>FRENI</b>			
regolazione corsa freno d'emergenza (a mano)	SI	SI	
sistemazione tubi, fascette, fissaggi impianto (piccole perdite)	SI	SI	
<b>SOSPENSIONI</b>			SI
sostituzione coppia ammortizzatori posteriori	SI		
<b>IMPIANTO ELETTRICO</b>			
revisione impianto chiusura centralizzata			
<b>CARROZZERIA</b>			
sostituzione una o più guarnizioni portiere/cofano/portellone			
sostituzione guarnizioni di tenuta capote di tela			
<b>INTERNI</b>			
riparazione rivestimento uno o più sedili			
<b>CRUSCOTTO/IMPIANTI</b>			
sostituzione di una o più serrature (chiavi diverse)			
<b><i>INTERVENTI DISCREZIONALI</i></b>			
<b>CARROZZERIA</b>			
lucidatura carrozzeria			
pulizia capote di tela			
piccole riparazioni in uno o più punti con riverniciatura parziale			

# Tabella C

## MODULO DETERMINAZIONE VALORE PER RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

**CONTRATTO:** rif. contratto **DEL:** data contratto **(A)**

**DATA RISOLUZIONE:** data risoluzione contratto **(B)**

**VEICOLO:** marca veicolo **MODELLO :** modello **KW:** potenza in kw

**PARAMETRO PER SCAGLIONE 1000 km:** **(C)**

ANNI	POTENZA IN KW					
	<i>benzina</i>	<56	56,1 - 5	75,1 - 90	90,1 - 111	>111
<i>diesel</i>	<50	50,1 - 66	66,1 - 73	73,1 - 85	>85	
<2	€ 52,00	€ 62,00	€ 72,00	€ 88,00	€ 104,00	
3	€ 44,00	€ 52,00	€ 60,00	€ 74,00	€ 86,00	
4	€ 34,00	€ 42,00	€ 48,00	€ 58,00	€ 70,00	
5	€ 26,00	€ 30,00	€ 36,00	€ 44,00	€ 52,00	
>5	€ 18,00	€ 20,00	€ 24,00	€ 28,00	€ 34,00	

**KM ALLA CONSEGNA:** km alla consegna **(D)**

**KM ALLA RISOLUZIONE:** km alla consegna **(E)**

VOCE	+/-	VALORE
Prezzo di vendita	+	€ .....00
Passaggio di proprietà	+	€ .....00
Contributi maggior valore pagati dall'acquirente in occasione di interventi di ripristino	+	€ .....00
<i>Totale valore di riferimento</i>	+	€ .....00
Quota svalutazione per risoluzione oltre i 6 mesi	-	€ .....00
Tassa proprietà residua (valore/365 *(365 - (B-A))	+	€ .....00
Percorrenza (quota arrotondata all'unità superiore (E-D/1000)*C)	-	€ .....00
Danni al veicolo (da preventivo) occorsi dopo la consegna	-	€ .....00
<i>Totale valore da rimborsare per risoluzione del contratto</i>	+	€ .....00

# Allegato D

LETTERA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Fax o raccomandata a.r.

Spett. Salone

.....  
.....

Sede dell'Acquirente: gg/mm/anno

Oggetto: Reclamo di Conformità Contrattuale num. cert. conformità / pr

Vogliate prendere nota del difetto, come segue:

Veicolo Marca..... Tipo..... Modello.....

Anno prima immatricolazione..... Targa.....

Garanzia Intestatario.....

Data decorrenza garanzia.....

Difetto Data rilevazione difetto.....

Km percorrenza.....

Descrizione difetto di conformità rilevato:

Vogliate comunicarmi entro e non oltre 5 giorni dalla ricezione della presente il rimedio che intendete proporre per rimediare al difetto.

Cordiali saluti.

Firma dell'acquirente .....

# CHIUSURA RECLAMO

AZIONE DISPOSTA IN RELAZIONE AL RECLAMO (CURA DEL SALONE)

**1)Intervento correttivo a carico salone affidato a:** .....

## **2)Indennizzo all'acquirente**

- a)Indennizzo per minor valore per \_\_\_\_\_,\_\_\_
- b)rimborso del valore del ripristino effettuato dall'acquirente, previamente autorizzato per \_\_\_\_\_,\_\_\_
- c)rimborso del valore del ripristino effettuato dall'acquirente previamente autorizzato, detratto il valore della percorrenza precedente la rilevazione del difetto, per \_\_\_\_\_,\_\_\_
- d)Contributo parziale alle spese di ripristino, reso necessario da uso non corretto del veicolo , per \_\_\_\_\_.

## **3)Risoluzione del contratto**

- a)rimborso totale prezzo pagato
- b)rimborso parziale per \_\_\_\_\_,\_\_\_ in considerazione percorrenza veicolo precedente la rilevazione del difetto.

## **4)Non Applicabilità della garanzia di conformità**

- a)Scadenza dei termini
- b)Il veicolo non era di proprietà dell'acquirente al momento della rilevazione del difetto
- c)Il reclamo riguarda un difetto già presente alla vendita e riportato dal certificato, non sanato dall'acquirente
- d)il reclamo riguarda un difetto originato da un uso del veicolo non conforme alle condizioni di garanzia
  - i)Mancata esecuzione dell'ispezione a 1.000 Km dalla data di consegna del veicolo
  - ii)Mancata esecuzione del tagliando di manutenzione ordinaria
  - iii)Impiego di lubrificante di specifica inferiore alla prescrizione del costruttore
  - iv)Mancata osservanza delle norme di condotta per anomalie segnalate dalla diagnostica di bordo

## **5)Non applicabilità della garanzia di conformità, ma applicabilità della garanzia ulteriore convenzionale, se attiva.**

Data chiusura reclamo \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

**Se vuoi prodotti più sicuri e di qualità, servizi più efficienti,  
tariffe più trasparenti, alimenti più sani  
un ambiente più pulito, la tutela dei tuoi diritti...**

**Se vuoi un'informazione più obiettiva,  
che sia un valido strumento di autodifesa..**

**entra nella nostra associazione,  
iscriviti all'Adiconsum**



**E-mail: [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it)**

**Sito Internet: [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)**

**(iscrizioni e consulenza on line)**

**Via G. M. Lancisi, 25 - 00161 Roma**

**Tel. 06 4417021**

**Fax 06 44170230**

**ADICONSUM,  
DALLA PARTE DEL CONSUMATORE**



## SERVIZIO DI INFORMAZIONE E CONSULENZA

- Servizi bancari e finanziari
- Assicurazioni
- Sovraindebitamento e usura
- Pay tv e tv digitale
- Trasporti e telecomunicazioni
- Centro giuridico
- Commercio e vendite a distanza
- Casa e condominio, multiproprietà
- Energia e ambiente
- Tariffe servizi pubblici (acqua, gas, luce, telefono,...)
- Ufficio informazione e stampa
- Ufficio studi e progetti

Consulenza on-line all'indirizzo [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

La consulenza individuale è svolta presso le sedi territoriali.

## ADIBANK

Banca dati informatica su consumo e servizi. Oltre **500 schede** informative su consumo, servizi, ambiente, legislazione, ecc..

## SITI INTERNET

Un click e sei in Adiconsum! On line su [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it) tutte le informazioni e i servizi per te.

Adiconsum è presente anche nella rete intranet **FirstClass Cisl**.

## SOVRAINDEBITAMENTO E USURA

Esame delle domande di accesso al **fondo di prevenzione anti-usura** (art.15 Legge 108/96).

E-mail: [previusura@tin.it](mailto:previusura@tin.it)

## LE PUBBLICAZIONI

**Test noi consumatori** - periodico settimanale di informazione e studi su consumi, servizi, ambiente

**Adifinanza** - mensile a cura del settore bancario e finanziario

**Attorno al piatto** - mensile a cura del settore sicurezza degli alimenti e nutrizione

**Consumi & diritti** - mensile a cura del centro giuridico

**Pieghevoli informativi**

**La guida del consumatore** - manuali monografici

### Guide del consumatore

- Energia dal sole
- Risparmiare sulle polizze RC auto
- Alle porte dell'Euro
- Rapporto fisco-cittadino: istruzioni per l'uso
- Sicurezza e risparmio energetico in casa
- Tutela giuridica del consumatore
- Inquinamento elettromagnetico
- La tv digitale
- Qualità dell'abitare
- Guida ai mutui fondiari
- Friendly internet-navigare in acque sicure
- Autocertificazione: come e quando
- Guida al commercio elettronico per il consumatore
- Guida al corretto business in rete per le imprese
- Qualità e sicurezza dei prodotti alimentari
- La scelta etica - Guida al consumo socialmente responsabile
- Comunicare ad alta velocità - Uso della banda larga con il computer, il telefono e la televisione
- Guida all'Rc auto
- Gestire l'economia familiare e prevenire il sovraindebitamento
- Integratori alimentari
- Sicurezza e uso razionale del gas metano in casa
- Elettricità in casa
- L'allargamento dell'unione europea
- Garanzia sulle auto usate

### Di prossima pubblicazione:

- Garanzia sulle auto usate
- La manutenzione degli ascensori

## Pieghevoli informativi

Credito al consumo o Servizi bancari o Giudice di pace o Sicurezza impianti elettrici o Risparmiare sul riscaldamento centralizzato o Sicurezza manutenzione delle caldaie per riscaldamento o Il consumatore ecologico o Sicurezza del giocattolo o Uso degli elettrodomestici o Clausole vessatorie nei contratti o Garanzie commerciali o Vendite a domicilio e a distanza o Multe o Cartelle pazze o L'Euro o Rc auto o ecc.

## L'IDENTIKIT DI ADICONSUM

- È stata fondata nel 1987
- È promossa dalla Cisl
- Non ha scopo di lucro (O.N.G./O.N.L.U.S.)
- Sede Nazionale: Roma
- Sedi e sportelli periferici: 283
- Quadri e volontari impegnati: 500
- È riconosciuta dalla legge italiana e dall'Unione Europea
- Aderisce all'Associazione Europea Consumatori (AEC)
- Collabora su progetti di informazione e ricerca con le maggiori associazioni europee ed extraeuropee

### AIUTACI CON LA TUA ADESIONE, ISCRIVITI ALL'ADICONSUM.

- |   |              |
|---|--------------|
| ■ Adesione individuale:   | <b>31,00</b> |
| per gli iscritti Cisl:  | <b>15,00</b> |
| ■ Adesione + Abbonamento al bimestrale<br>"La guida del consumatore":                                       | <b>43,00</b> |
| ■ Abbonamento al bimestrale La guida del consumatore:   | <b>25,00</b> |
| ■ Abbonamento al settimanale Adiconsum News + mensili<br>Adifinanza, Consumi & diritti e Attorno al piatto: | <b>25,00</b> |

### Il contributo può essere versato:

- **sul conto corrente postale 64675002** intestato ad ADICONSUM - Via Lancisi 25 - 00161 Roma, specificando la causale del versamento
- **online con carta di credito** su [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

**LA RICHIESTA  
DI ADESIONE ALL'ADICONSUM**

**Chiedo di essere socio dell'Adiconsum**

Cognome.....

Nome.....

Indirizzo (via e n. civico).....

(città e CAP).....

Telefono.....

Ai sensi della legge n. 675/96 sulla tutela dei dati personali si garantisce l'utilizzo dei dati forniti esclusivamente ai fini dei rapporti associativi

**A tal fine verso la quota associativa di euro**

- 15,00 per gli iscritti Cisl
- 31,00 per gli altri

**Forma di pagamento**

- in contanti
- a mezzo assegno allegato n..... della banca.....
- intestato ad Adiconsum
- versamento su conto corrente postale n. 64675002 intestato ad Adiconsum, Via G.M. Lancisi 25 - 00161 Roma

Si raccomanda di riempire il presente modulo in ogni sua parte e di spedirlo in busta chiusa al seguente indirizzo

**Adiconsum Nazionale, Via G.M. Lancisi 25 - 00161 Roma**