

# Doppio gioco



Sulle moto nuove esistono due tipi di garanzie: quella legale e quella contrattuale. Ma pochi consumatori sanno davvero come e quando sfruttarle. E così le case e i concessionari ci "marciano": vediamo come

**B**enedette garanzie! Sono un diritto del cliente, ma concessionari e case sembrano ancora "allergici" all'argomento (nonostante la normativa sia in vigore da febbraio 2002). Lettere e telefonate dei lettori ci convincono che **tra i vendito-**

**ri c'è parecchia confusione** (diciamo così...). Ma anche le risposte ufficiali delle case ai clienti, e persino quello che vediamo scritto nei libretti di garanzia ci lascia a volte perplessi. Il problema è che esistono due diversi tipi di garanzia: **quella "legale" offer-**

**ta per legge da chi vende** (concessionario o rivenditore che sia), **e quella "convenzionale" o contrattuale offerta dal produttore.** L'una non esclude l'altra: insomma, valgono tutte e due. Da questo "inghippo" nascono gli equivoci: ecco le soluzioni.

## Due garanzie sono meglio di una

Come dicevamo, **le moto nuove sono doppiamente garantite per 24 mesi.** Oltre alla garanzia legale

prevista dalla legge, c'è quella convenzionale stabilita con il contratto d'acquisto che è attivata dalla casa. **Sono**

**due protezioni simili, ma non identiche,** meglio conoscerle bene per esercitare al meglio i propri diritti.

### La "legale" del venditore

Nel 2002 l'Italia ha recepito la normativa europea 99/44 CE sulle garanzie dei beni di consumo: per legge chi vende qualcosa (e lo fa per mestiere, quindi non è un privato) deve fornire



**una garanzia di 24 mesi sui difetti che il "bene" può avere.** La normativa prevede precise garanzie (vedi box successivi) a tutela del consumatore, compreso l'annullamento del contratto di acquisto.

### La "contrattuale" della casa

La garanzia offerta dalla casa è di tipo contrattuale (la legge la chiama "garanzia convenzionale"): al momento dell'acquisto della moto cioè si firma un contratto con cui si attiva anche la garanzia della casa che permette (tra l'altro) di avere assistenza presso qualsiasi concessionario ufficiale. Si tratta dunque di un contratto tra due parti regolato dalle norme del Codice civile, che **vale nei modi previsti dal contratto di garanzia che è il cosiddetto "libretto di garanzia"** (per intenderci quello su cui il concessionario mette i timbri dei tagliandi). La legge sulle garanzie non c'entra.



## Qualcuno se ne approfitta?

Spulciando alcuni libretti di garanzia e leggendo alcune lettere delle case abbiamo notato un po' di confusione. **I costruttori fanno un miscuglio tra i due tipi di garanzia:** da una parte indicano (citando la legge europea) come

responsabile dell'assistenza per 24 mesi il concessionario, dall'altra specificano gli interventi che il concessionario può prestare in garanzia, in genere riparazione del guasto e sostituzione del pezzo difettoso. **Qui sta "l'inghippo":** questo tipo

di garanzia è quella "contrattuale", che offre al consumatore meno tutele di quella legale. Ma loro ne parlano come se fosse quest'ultima, facendo sicuramente **un favore ai concessionari** ma non certo ai consumatori e ai loro diritti.

## I diritti per legge

Se il bene è difettoso, il consumatore ha diritto di **scegliere tra la riparazione o la sostituzione** del bene stesso. La legge prevede però che se uno dei rimedi è eccessivamente costoso rispetto all'altro, si debba accettare quello più economico. Ecco perché in genere all'inizio si deve accettare la riparazione. Ma se i guai continuano o la riparazione non è fatta in tempi ragionevoli, il consumatore può chiedere:

- Una riduzione del prezzo pagato per l'acquisto
  - La risoluzione del contratto, con la restituzione di buona parte dei soldi spesi per l'acquisto
- Queste richieste però si possono fare solo a chi vi ha venduto la moto.



## Ma le case c'entrano sempre

C'è un'altra cosa che non ci va giù: alcune case sostengono che la gestione della difettosità sia unicamente responsabilità dei concessionari. Affermazione inesatta: **che cosa ci sta a fare allora la garanzia contrattuale?** La casa si impegna direttamente a risolvere i problemi dei propri mezzi che (non a caso) si possono portare presso un qualsiasi concessionario della rete ufficiale, il quale effettua le riparazioni e poi viene rimborsato delle spese dal produttore. **L'unica cosa che non si può chiedere alla casa è la restituzione dei soldi o la sostituzione del mezzo:** stranamente possono essere pretesi solo dal concessionario.



## Si gioca sui tempi

La garanzia legale deve durare 24 mesi, non si scappa. Quella contrattuale invece può avere qualsiasi durata: questa differenza può creare alcuni "equivoci". Fortunatamente le case offrono tutte

24 mesi di garanzia contrattuale (in altri settori, come l'elettronica, i produttori danno 12 mesi) e questo limita i possibili problemi, ma non li elimina. Per esempio, la legge prevede che il consumatore abbia 2 mesi per denunciare il difetto e farselo riparare: significa che in pratica la garanzia legale si estende fino a 26 mesi (ovviamente per problemi verificatisi entro il 24esimo mese). Provate però a chiedere ai concessionari una riparazione il 25esimo mese! Tutti diranno che la garanzia è scaduta alla fine del secondo anno, ma si tratta evidentemente di quella contrattuale.



## Clienti più forti nei primi sei mesi

Un'altra tutela prevista dalla garanzia legale riguarda i primi sei mesi successivi all'acquisto: in questo periodo **tutti i difetti che si presentano** sono considerati esistenti già al momento dell'acquisto, quindi **vanno riparati**. Sarebbe a dire che problemi "classici" alla frizione o alla batteria andrebbero risolti in garanzia, senza che il concessionario possa avere a ridire. Purtroppo questo accade raramente, perché nei libretti di garanzia queste parti "di consumo" sono escluse dalla copertura. Ma anche qui si tratta della garanzia contrattuale: il consumatore ha ben altri diritti.



## Causa o conciliazione?

La legge sulle garanzie tutela efficacemente il consumatore. Ma se il concessionario non vuole applicarla, non resta che rivolgersi agli avvocati, con le relative spese (spesso salate). Un'alternativa è la conciliazione delle Camere di commercio: **un procedimento che si può utilizzare quando ci sono "problemi" tra consumatori e commercianti**. Non c'è un giudice, ma un esperto che aiuta a trovare una soluzione condivisa da entrambe le parti. La procedura è più rapida e meno costosa (40 euro per valori fino a 1.000 euro, 100 fino a 5.000, 200 fino a 10.000). Anzi, fino al 25 marzo 2008 è gratuita per il consumatore se alla fine raggiunge un accordo.



## I diritti del concessionario

La legge attribuisce ai concessionari parecchi oneri, va riconosciuto. Ma hanno anche i loro diritti: la stessa legge dice per esempio che entro 12 mesi dal risarcimento del danno al consumatore, possono chiedere a loro volta i danni al produttore del bene difettoso, cioè la casa costruttrice.