

# Post vendita Risolti i contenziosi

Quando la professionalità contribuisce a evitare onerosi contenziosi legali e carichi di lavoro ai Giudici

di ANGELO SIRI

L'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti nel 2009 ha deciso di affrontare il tema dei contratti di vendita e delle problematiche connesse alla garanzia post vendita, investendo notevoli risorse in termini di studio, analisi e applicabilità delle normative di settore, specie di quelle legate alla tutela del consumatore.

Le azioni messe in campo hanno trovato esemplare e positiva conferma negli esiti di alcune vicende. Infatti, è stata portata a soluzione la quasi totalità dei casi sottoposti all'attenzione dell'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti da parte di associati stanchi dell'indisponibilità dei loro interlocutori (concessionari, allestitori) e preoccupati della insoddisfacente riuscita di un investimento consistente, qual è l'acquisto di un'autocaravan.

Un contributo significativo al raggiungimento di tali positivi risultati è stato rappresentato sia dalle risorse destinate al settore sia dalla professionalità della Dr. Assunta Brunetti e del Dr. Marcello Viganò.

L'indagine conoscitiva delle diverse vicende portate a conoscenza dell'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti ha reso necessaria l'articolazione di una complessa procedura di lavoro perché:

- le lamentele del camperista, esposte a volte in modo confuso, richiedono un primo studio al fine di poter attivare un'organica rilevazione e riepilogazione dei vizi e difetti;
- la mancata archiviazione delle comunicazioni intercorse tra le parti, richiede più contatti per documentare in ordine cronologico l'andamento pregresso della vicenda;
- l'errata cognizione delle norme di legge si risolve spesso nell'errata individuazione dell'interlocutore: in molti casi il camperista cerca la sua interfaccia nell'allestitore, piuttosto che nel venditore, soggetto tenuto a rispondere della garanzia legale;

- la vendita delle autocaravan è stata regolata non tramite un contratto di vendita ma da proposte di acquisto, spesso infarcite di clausole vessatorie;
- alla conclusione del contratto di vendita non si accompagna la consegna della documentazione completa attestante la conclusione del contratto di vendita come ad esempio la fattura con i relativi dettagli;
- nell'assistenza post vendita il concessionario trascura la certificazione della regolare effettuazione degli interventi manutentivi (tagliandi).

Nell'analisi di queste ed altre problematiche la Dr. Assunta Brunetti, unitamente al Dr. Marcello Viganò, si attiva con molteplici contatti per chiedere documenti mancanti, ristudiare il caso alla luce di chiarificazioni contenute in documenti aggiunti o semplicemente fornite dall'associato. Ecco che il lavoro (studio e produzione documenti) in supporto del camperista può partire.

A questo punto la Dr. Assunta Brunetti provvede a trasferire gli esiti dello studio in una lettera da inviare al camperista, affinché quest'ultimo la sottoscriva e la invii al venditore. Questo sistema di *comunicazione indiretta* è stato adottato per evitare di destinare al venditore la lettera di un legale, in cui i termini perentori sono necessariamente espressi in modo tale da lasciar ben poco margine di manovra ulteriore rispetto al contenzioso.

Studi, telefonate, e-mail, telefax, corrispondenze, contatti, acquisizione di documentazioni tecniche: il tutto a COSTO ZERO per l'associato perché il caso pratico era utile all'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti per trovare soluzioni a casi presenti oltre che futuri ed evitare così assurdi e onerosi contenziosi.

Si inserisce in tale contesto anche lo studio e la predisposizione da parte della Dr. Assunta Brunetti e del Dr. Marcello Viganò, del facsimile