

# LA GARANZIA POST VENDITA LEGALE E CONVENZIONALE

di Rossella Del Piano

È bene ricordare che il venditore non è sempre obbligato a intervenire in caso di garanzia convenzionale. Di seguito affronteremo un tema che riguarda tutti i camperisti perché l'autocaravan, oltre a essere un autoveicolo è... una casa e, come tale, può presentare molteplici vizi e/o difetti.

Un bene di consumo può essere coperto da una garanzia cosiddetta convenzionale o commerciale che si aggiunge a quella legale cioè prevista dalla legge.

La garanzia convenzionale può essere rilasciata dal venditore oppure dal produttore o da un terzo soggetto.

Qualora non sia rilasciata dal venditore, quest'ultimo non è tenuto a eseguire gli interventi coperti da garanzia convenzionale ma solo quelli coperti dalla garanzia legale.

## QUESTO DOCUMENTO NASCE, COME SEMPRE, DA UN FATTO CHE RACCONTIAMO.

Nel giugno 2010, un camperista dell'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti acquistava un'autocaravan *Challenger Mageo 154* presso la Carrozzeria Zanini & C. s.n.c. di Portogruaro. La scelta del venditore era principalmente dovuta alla vicinanza rispetto al luogo di residenza del camperista, circostanza che avrebbe agevolato ogni eventuale pratica di assistenza post vendita. Oltre alla garanzia legale di 24 mesi dalla consegna, il veicolo era assistito da una garanzia convenzionale di 5 anni contro le infiltrazioni rilasciata dal produttore Challenger. Il venditore trascurava di fornire informazioni circa la differenza tra garanzia legale e garanzia convenzionale e il camperista si convinceva erroneamente che il venditore fosse obbligato a effettuare anche gli interventi coperti da garanzia convenzionale. D'altronde, aveva scelto quel venditore al fine di evitare chilometri di strada e perdite di tempo. Nel mese di aprile 2011, facendo valere la garanzia convenzionale di 5 anni, il camperista chiedeva al venditore di eseguire il tagliando per le infiltrazioni. Nel mese di novembre 2011, compariva un'infiltrazione all'interno del gavone-garage posteriore. Il camperista si rivolgeva al venditore il quale si mostrava disponibile a effettuare un intervento affatto risolutivo che avrebbe coperto la parte interessata dall'infiltrazione senza tuttavia sanarla. Il camperista insisteva per una riparazione adeguata e dopo settimane di attesa, tramite un'associazione di tutela dei consumatori, inviava al

venditore una raccomandata di sollecito. In buona fede, il camperista preavvisava il venditore dell'arrivo della raccomandata evidenziando l'esclusivo intento di sollecitare il produttore Challenger che, a detta del venditore, doveva autorizzare la riparazione. Nel mese di gennaio 2012, gli interventi erano finalmente eseguiti con soddisfazione del camperista. Il 3 aprile 2012, quest'ultimo si rivolgeva nuovamente al venditore per il terzo tagliando infiltrazioni. Il venditore rifiutava di provvedere ritenendo che i fatti precedentemente occorsi avessero compromesso il rapporto di fiducia. Il camperista incredulo e amareggiato era costretto a rivolgersi a un altro venditore della rete autorizzata Challenger percorrendo oltre 200 km con inutile perdita di denaro, tempo e addirittura giornate di lavoro!

## OSSERVAZIONI

Se è vero che il venditore non era obbligato a intervenire trattandosi di garanzia convenzionale rilasciata dal produttore, è altrettanto vero che in sede di vendita il camperista non è stato adeguatamente informato circa la differenza tra garanzia legale e garanzia convenzionale. In particolare, il camperista era convinto che il venditore fosse obbligato a eseguire anche gli interventi coperti da garanzia convenzionale. Anche per tale motivo lo aveva scelto, pensando di evitare in tal modo molte difficoltà nella gestione dell'assistenza post vendita.



L'autocaravan è pur sempre un veicolo: cosa copre la garanzia?