

## Normativa sulle Garanzie.

Brevemente ricapitoliamo il tema delle garanzie sui prodotti e sugli impianti con alcuni esempi specifici degli impianti per il trattamento dell'acqua potabile al punto d'uso

E' bene fare subito una piccola distinzione tra :

- Produttore
- Venditori /Rivenditore
- Consumatore / Utente finale
- Cliente che utilizza il bene per scopo professionale ( possessore P Iva )

La legge Italiana recepisce la direttiva europea n 44 del 1999 attraverso il DI 24 del 2002, a tutela del Consumatore.

Il **venditore** deve garantire per 24 mesi dalla data di acquisto ( consegna o installazione ) il bene ceduto. La garanzia va resa sul luogo di consegna o installazione.

- La garanzia è d'obbligo e non può essere subornata a nessuna forma coercitiva ( ad esempio contratto di manutenzione ).
- Ogni clausola del contratto di vendita posta a limitare la garanzia è nulla
- La garanzia riparte da zero su ogni pezzo sostituito
- Se la garanzia deve essere resa a domicilio qualora il bene sia stato venduto ed installato presso il domicilio e non può essere chiesto nessun compenso sotto nessuna forma ( diritto di chiamata, Km... etc. )
- Il Venditore può proporre la sostituzione del bene qualora i costi di riparazione sono particolarmente onerosi
- La legge stabilisce un termine di tempo "congruo" per l'intervento in garanzia.
- Il consumatore ha l'obbligo di segnalare il difetto entro due mesi, salvo che questo fosse noto al Venditore.

Il tema della garanzia ricade quindi completamente sulle spalle del Venditore / rivenditore.

Spesso ci capita di leggere le garanzie poste sui manuali, del tutto errate in quanto scritte dal produttore, spesso vessative e limitative.



La **Garanzia Convenzionale** è accessoria alla Garanzia di Legge ed è il frutto di una proposta commerciale del venditore nei confronti dell'utente finale. Ad esempio il venditore può estendere la durata della garanzia escludendo alcune parti o vincolando ad un contratto di manutenzione.

Alcuni Esempi:

- 1) il cliente dopo alcuni mesi chiama per segnalare una anomalia dell'impianto, gocciola da rubinetto: L'intervento deve essere totalmente gratuito, uscita e pezzi di ricambio, deve essere annotato sul libretto d'uso manutenzione e consegnata bolla di lavoro. La garanzia sul rubinetto riparte per 24 mesi dalla data di sostituzione.
- 2) Il cliente non fa regolare manutenzione presso un centro di assistenza ed entro 24 mesi si blocca la pompa. La garanzia va resa in forma totalmente gratuita, se la mancata manutenzione ha causato il danno l'onere della prova spetta alla ditta venditrice e non il contrario.
- 3) Vi è una garanzia di 10 anni sull'impianto a patto che il cliente faccia regolare manutenzione, tale garanzia può escludere alcune parti e decadere se non viene fatta la regolare manutenzione

Nel caso di vendita ad un soggetto commerciale ad esempio un ristorante, non vale la legge sopra menzionata, il riferimento è al Codice Civile o ad una **Garanzia Commerciale**. Art 1490 CC ( di fatto è la stessa cosa che riguarda il produttore nei confronti del venditore )

La Garanzia tra soggetti imprenditoriali è **limitata a 12 mesi**, ed è comunque soggetta ad esclusioni se preventivate nel contratto di vendita art 1229 CC. ( tale articolo è nullo se dimostrata la mala fede di chi vende e nasconde il difetto )

La Garanzia tra soggetti imprenditoriali presuppone il risarcimento del danno subito dalla parte offesa CC 1223 ( comprensivo anche di mancato guadagno ).

La garanzia non deve essere resa presso il cliente anche se la macchina è stata venduta ed installata, è possibile chiedere diritto di chiamata. Va da se che la "sensibilità commerciale" di chi vende gestisce questo aspetto

Anche nel caso nel caso di vendita tra soggetti imprenditoriali può essere prevista una **Garanzia Convenzionale**, obblighi sanciti dagli accordi fra le parti.

Gli "**obblighi**" dei **Produttori**, nei confronti dei **venditori**, rivenditori che devono farsi carico in maniera tassativa nei confronti dell'utente finale, è l'anello debole della catena. La garanzia di legge è quella "Commerciale" spesso disattesa o utilizzata in maniera distorta.



Nel nostro paese vi è scarsa attenzione da parte delle aziende produttrici al tema della garanzia, e più in generale del post vendita, affrontato quando va bene, in maniera commerciale.

Alcuni contratti di fornitura garantiscono “I buchi nella lamiera” con esplicita esclusione di tutte le parti elettromeccaniche.

Altri contratti prevedono la sostituzione delle parti difettose presso il sito produttivo con oneri del trasporto a carico del rivenditore. Ben sapendo che l'impianto è stato installato ed il costo della rimozione supera i benefici della garanzia presso la fabbrica produttrice.

Sono pochissime le aziende produttrici che affrontano il tema in maniera seria il problema.

Oltre a produrre in qualità, ( ovvio ) dovrebbero avvisare la propria clientela quando vi è il rischio di difetto epidemico, oppure sono note le “debolezze” di alcuni componenti.

Nello stesso tempo, le aziende produttrici, potrebbero concordare con la propria clientela un pacchetto di pezzi di ricambio ( gratis o al costo ) per abbassare il costo dell'intervento in garanzia obbligatorio e dovuto all'utente finale, oppure intervenire con macchine in sostituzione per non danneggiare in maniera eccessiva l'utente finale.

Anni fa una multinazionale Europea si trovò ad affrontare un difetto epidemico del 12 % sui suoi impianti sotto lavello, nello specifico sul rubinetto. Preso atto del difetto, avvisarono e mandarono tanti rubinetti per coprire l'intero parco macchine, contemporaneamente riconobbero uno sconto in materiale per compensare le uscite dei tecnici a sostituire i rubinetti.

Recentemente a fronte di un difetto su schede elettroniche evidente e conclamato mi sono sentito rispondere che le avrebbero rese in garanzia una volta smontate ed inviate ( con spedizione a carico del mittente ) e che pur sapendo del difetto non potevano affermarlo per il rischio di richiesta danni. Di fatto le ditte venditrici, loro hanno fatto da banca al produttore incapace.

Qualcosa si sta muovendo, l'associazione dei manutentori ed installatori AMITAP tra i suoi diversi scopi ha quello di segnalare e far circolare le informazioni per evitare la classica frase “ non è mai successo, è la prima volta che mi succede.. “

Ing. Gabriel Filip