

Il presente documento non rappresenta una interpretazione ufficiale di testi, ma costituisce solo una valutazione personale dell'autore

## **Garanzia per i vizi e sicurezza nell'uso dell'autovettura**

### **II**

#### **1. La Garanzia**

(1. Lemon Law, 2. La libera circolazione dei prodotti nella UE, 3. L'omologazione CEE, 4. La garanzia, 5. La garanzia di buon funzionamento, 6. La conformità nella Convenzione di Vienna e nella legislazione anglosassone, 7. Vendite a catena)

#### **2. La direttiva Comunitaria n. 99/44 sulla garanzia**

(1. La direttiva U.E., 2. I veicoli usati, 3. Il difetto, 4. I rimedi, 5. Lo Statuto dell'after servicing, 6. La garanzia commerciale, 7. Le emissioni, 8. Le campagne di richiamo, 9. Le riparazioni in officina, 10. Le modifiche alle vetture)

#### **3. La Legge italiana di recepimento**

4. I rapporti nella garanzia da Costruttore e Concessionario

## 1. La Garanzia

(1. Lemon Law, 2. La libera circolazione dei prodotti nella UE. 3 L'omologazione CEE delle vetture. 4. La garanzia, 5. La garanzia di buon funzionamento, 6. La conformità nella Convenzione di Vienna e nella legislazione anglosassone, 7. Vendite a catena)

1.

(...)

2.

(....)

3. L'autovettura è un bene di consumo (qualche perplessità potrebbe sovvenire allorché questa costituisca un prodotto molto sofisticato tecnologicamente che richiede un uso semi professionale, si pensi ad una dream car) che può provocare danni, per tale motivo è sottoposta alla disciplina generale della responsabilità da prodotto ed a quella sul prodotto pericoloso. Non è sottoposta a quella (più moderna) del prodotto a marcatura CE: si è, infatti, ritenuto di mantenere le vetture soggette ad una disciplina maggiormente rigida, ove i parametri di sicurezza sono dettati in via minimale dallo stesso legislatore. Conseguentemente, le autorità delegate procedono alla omologazione dei tipo di vettura se rispecchia regole obbligatorie. Solo quelle vetture che sono conformi al prototipo omologato possono essere immatricolate e circolare (art. 77 Codice della Strada).

Dal 1998 esiste un sistema di omologazione obbligatoria CEE8, che ha sostituito l'omologazione nazionale. La procedura è seguita da autorità locali ed una volta completata, il produttore può emettere certificati di conformità della vettura al prototipo omologato; tale certificato consente la registrazione della vettura nei vari paesi comunitari (v. art. 76 e 93 Codice della Strada). La

procedura di omologazione (v. dir. 92/53/CE) non attiene solo alla rispondenza del prototipo alle regole comunitarie (particolarmente complesse e relative ormai a tutti i particolari della vettura), ma valuta “la qualità” dello stesso processo di progettazione e produzione del costruttore.

Si usa una normazione tecnica uniforme<sup>9</sup>. Il rispetto degli standard proposti consente al costruttore UE che esporta una vettura in un paese comunitario di non vedersi rifiutata l'introduzione del prodotto se detto paese adotta diversi standard tecnici. Lo stesso vale per le parti componenti<sup>10</sup> dei veicoli sottoposte ad omologazione.

È in corso di adozione una normativa comunitaria che compendia tutti gli standard tecnici (COM 2003 418). A completamento di questa operazione di riordino, che interesserà anche la problematica del riciclo della vettura a fine vita, si avrà una base comune di norme sulle caratteristiche minime di sicurezza di una vettura, con coordinamento delle norme sui requisiti tecnici e sulla tutela dell'ambiente ed una unica e razionale procedura di omologazione.

Va, da ultimo, rilevato che la relazione tra la procedura di omologazione e la normativa sulla sicurezza (e sulla responsabilità da prodotto) è molto stretta e non appare corretta l'interpretazione di chi ritiene che tale procedura non rientri nella l'esimente di cui all'art. 6 lettera d) del DPR 224/88 (responsabilità da prodotto) che assolve da responsabilità il costruttore che si deve uniformare a norme imperative.

La procedura di omologazione prevede, infatti, norme di osservanza obbligatoria che, in certi casi, condizionano la tecnologia utilizzabile dal costruttore e non semplicemente indicano requisiti minimi di sicurezza dei prodotti (si pensi alla normativa sulle protezioni per i pedoni). Nel caso di danno da prodotto occorrerà, pertanto, verificare l'incidenza sull'errore di progettazione o costruzione della regola tecnica imposta per ottenere l'omologazione.

4. Negli ultimi decenni la Comunità Europea ha iniziato ad introdurre normative in favore dei consumatori, elevandoli a Categoria protetta, differenziandoli dal

professionista. In termini estremamente generali, consumatore è colui che fa un uso personale e non professionale, del bene.

Dunque, il taxista o il noleggiatore non sono consumatori. Alle categorie del consumatore e del professionista si applicano così normative differenti; nel settore della vendita delle autovetture tale partizione è ingiustificata perché fonte di inutili complicazioni per i venditori. Sarebbe stato opportuno estendere, quantomeno per i beni durevoli, le norme sui consumatori anche ai professionisti, cioè a tutte le categorie di acquirenti.

Va altresì rilevato che a tutela dei diritti dei consumatori possono agire anche le Associazioni di consumatori (v. art. 3 L. 281/98). Alcune azioni giudiziali promosse da queste Associazioni hanno avuto successo (v. caso Altroconsumo / Fiat – Lancia, disponibile sul sito web dell'associazione).

Circa la garanzia<sup>11</sup> per i vizi occorre tener presente che la normativa di cui agli art. 1490 c.c. e segg. è destinata a sopravvivere ed ad applicarsi a tutte le vendite che non riguardano i consumatori. L' art. 1490 stabilisce che il venditore deve garantire il bene per quei vizi che lo rendono inidoneo all'uso cui era destinato o ne diminuiscono in modo apprezzabile il valore. Inidoneo all'uso è quel bene che non assicura la fruibilità, anche parziale, attesa dall'acquirente. Tale fruibilità è destinata a costantemente diminuire in ragione dell'usura naturale del bene ed a relazionarsi con il preciso momento in cui il bene viene considerato.

Il vizio deve essere preesistente la consegna, quindi legato ad una imperfezione del processo produttivo (progettazione, fabbricazione), non conseguente al normale deperimento del bene e non dipendente dal comportamento (maldestro od imprudente) dell'acquirente.

Si apre così la problematica, del tutto inesplorata, della necessità di allegare, all'atto di vendita, avvertenze facilmente comprensibili, redatte nella lingua dell'acquirente, che consentono un uso appropriato del bene.

L'accertamento del vizio, in fase contenziosa, è demandato a perizie giudiziali sul bene (A.T.P., accertamento tecnico preventivo) che si svolgono, generalmente, prima della causa civile e volte a descrivere lo stato del bene. L'intrinseca inidoneità della macchina a funzionare in un determinato modo (risultato) non è, comunque, decisiva per dimostrare la sua inefficienza, ma occorre verificare se sussistono anche altre cause estranee alla macchina (Cass. 3 aprile 1997, 2885).

È da segnalare la recente tendenza della giurisprudenza di consentire l'A.T.P. anche sulle cause del sinistro, al pari delle consulenze tecniche d'ufficio (C.T.U.) per ricollegare il difetto al vizio costruttivo, attraverso il nesso causale. La recente riforma del processo civile (2005) ha confermato questa tendenza. In questo modo però prima della causa ed in una fase sommaria si segnano definitivamente i destini della vicenda.

In presenza di difetti (deficit progettuali o costruttivi), oltre ad i rimedi della garanzia (risoluzione o riduzione del prezzo), se vi è la colpa del venditore, ravvisabile nel non aver controllato lo stato del bene, è possibile chiedere il risarcimento dei danni (art. 1494 c.c.). Questa norma, speciale rispetto alla disposizione generale di cui all'art. 1218 c. c., pone a carico del venditore una presunzione di colpa della conoscenza dei difetti, vincibile solo dalla prova di non averli potuto conoscere. Nella valutazione degli elementi di prova contrari (alla presunzione predetta) il giudice del merito deve avere riguardo alla diligenza impiegata dal venditore nella verifica del bene, con riferimento alla specifica attività esercitata e, quindi, alla stregua di un criterio più qualificato ed intenso rispetto a quello del buon padre di famiglia (Cass. 26 aprile 1991, 4564). Che è quanto dire che il venditore professionale è tenuto ad osservare un accentuato grado di diligenza nella verifica del bene.

L'obbligo risarcitorio discende dalla violazione di un obbligo di controllo, non di consegna di un bene esente da vizi.

Se il compratore ha chiesto la riduzione del prezzo, poiché tale riduzione serve unicamente per riequilibrare il valore del bene, il compratore, per essere posto in una situazione analoga a quella prefigurata con l'esecuzione perfetta del contratto ai sensi dell'art. 1494 c. c., I comma, potrà richiedere il risarcimento dei danni relativi al c.d. pregiudizio commerciale (senza poter duplicare tali danni con il disvalore del bene, già pareggiato dalla diminuzione del prezzo); nella sostanza, potrà ottenere le spese necessarie per eliminare i vizi e per la mancata utilizzazione della cosa. Dunque, con la garanzia si ristabilisce il minor valore della cosa, mentre con il risarcimento la minor utilizzabilità. Sono, inoltre, dovuti, sempre a titolo contrattuale, i danni causati dalla cosa viziata (art. 1494, II comma) al patrimonio dell'acquirente. Il rapporto si esaurisce, in quanto contrattuale, nella relazione tra venditore e compratore, esulano danni provocati a terzi, anche subacquirenti. Nelle vendite a catena, pertanto, stante l'autonomia dei vari rapporti, non sono possibili azioni tra soggetti che sfuggono a questa relazione diretta. Si discute poi se alcuni tipi di danno, quali ad esempio il discredito commerciale subito dall'azienda per la vendita di prodotti viziati sia risarcibile entro le due predette fattispecie oppure attraverso il paradigma della responsabilità extracontrattuale, con onere probatorio, in quest'ultimo caso, interamente a carico del danneggiato.

Si considerano danni giuridici solo quegli eventi che sono conseguenza immediata diretta del vizio (v. Trib. Monza 16.5.03: il danno risarcibile al compratore per la risoluzione del contratto dipendente dall'inadempimento del venditore deve essere conseguenza immediata e diretta e pertanto prescinde dall'uso che il compratore avrebbe fatto del bene venduto e si determina in base al valore oggettivo di questo, secondo sue caratteristiche e qualità). Non è stato ritenuto risarcibile il danno economico subito dal proprietario di una vettura andata in panne durante il percorso che portava il danneggiato a concludere un affare.

La garanzia va esercitata entro ristretti termini. La denuncia deve essere presentata entro otto giorni dalla scoperta (c. d. decadenza) e la domanda giudiziale deve essere proposta entro un anno dalla consegna della cosa (prescrizione).

Non è qui il caso di differenziare gli istituti della prescrizione e della decadenza, rispettivamente disciplinati dall'art. 2934 c.c. e dall'art. 2964 c.c., per quel che qui interessa, l'attività del compratore è chiamata a tempestivamente esplicitarsi nella denuncia e nell'eventuale giudizio.

Gli effetti della prescrizione possono essere interrotti dal compratore con una semplice diffida (in senso contrario però Cass. 18477/03) ove si deve specificamente dichiarare che si vuole interrompere la prescrizione e non semplicemente denunciare vizi. La denuncia dei vizi può essere presentata in qualsiasi forma, anche verbale (ad es. con una telefonata, v. Cass. 3 aprile 2003, 5142).

Dal vizio (o difetto) si distingue la mancanza di qualità, intesa come non corrispondenza del bene alle prestazioni/caratteristiche promesse. L'azione del consumatore per mancanza di qualità non deriva dall'obbligo di garanzia, ma si fonda sull'inadempimento altrui, rientra nella disciplina generale della risoluzione per inadempimento e richiede la prova della colpa del venditore e della non scarsa importanza dell'inadempimento (Cass. 10922/05).

Tuttavia, è sottoposta agli stessi rigorosi termini della garanzia e porta agli stessi effetti (risoluzione del contratto).

L'ipotesi in cui il vizio rende la cosa assolutamente inidonea all'uso si considera come un caso di consegna di un bene essenzialmente diverso (aliud pro alio), riassume cioè la massima mancanza di qualità del bene e non è sottoposta ad i termini della garanzia. Un caso di scuola è quello della consegna di una vettura con documenti contraffatti.

La consegna di un modello di una vettura al posto di un altro è stata considerata come ipotesi di mancanza di qualità (Trib. Reggio Emilia, 28 gennaio 2003, GIUS, 2003).

La più recente giurisprudenza fonda la differenza tra vizio ed aliud pro alio sull'incapacità del bene a realizzare lo specifico interesse voluto dal compratore e manifestato in sede di acquisto (v. Cass. 30 luglio 2004, 14586, a proposito di un carrello acquistato per portare 30 ql., dimostratosi inadeguato alla prestazione; la S.C. si muove però con passo incerto tra mancanza di qualità ed aliud pro alio; quest'ultima fattispecie sarebbe una mancanza di qualità al grado massimo). In alcuni casi la giurisprudenza ha fatto uso di questa fattispecie per dare tutela a "sostanziali" ragioni del consumatore in ipotesi non altrimenti proteggibili, creando precedenti disomogenei.

5. Nel nostro ordinamento esiste, inoltre, una norma che regola la vendita della macchine e stabilisce che il venditore può garantire, per un determinato periodo di tempo, il buon funzionamento del mezzo (art. 1512 c.c.) ed il Giudice, in presenza di questo patto, può imporre un termine per la riparazione o sostituzione del bene ( v. Trib. Monza 26 febr.2001, ... " il cliente ha diritto di ottenere dal giudice ex art. 1512 c.c. la condanna della casa costruttrice alla eliminazione dei vizi entro il termine assegnato, ovvero alla sostituzione dell'autovettura"). In tale ipotesi è pacifico che il venditore che rende questa garanzia ha diritto di poter eseguire interventi riparativi sul mezzo e che il compratore non può opporsi. Ovviamente, i tentativi non devono andare oltre il ragionevole. La stessa situazione si verifica, come vedremo, nella normativa in esame, ove da una parte sembra ammissibile la richiesta del venditore di procedere ad un tentativo di riparazione, mentre dall'altra sembra consentito al compratore di ritenere definitivamente delusivo l'acquisto ove il compratore abbia eseguito ripetuti e vani tentativi di riparazione.

La garanzia di buon funzionamento può derivare sia dal contratto che dagli usi. Sono stati accertati usi a proposito della vendita degli elettrodomestici che fanno

ritenere (implicitamente) offerta dal costruttore la garanzia di buon funzionamento; il medesimo uso si potrebbe ritenere vigente nel commercio delle vetture, data la consolidata prassi dei costruttori di offrire garanzie di fabbrica (salvo rilevare che i contenuti delle garanzie di fabbrica non sono omogenei).

L'utilità per il consumatore di questa garanzia deriva dal fatto che non deve provare la causa del difetto, ma semplicemente allegare il non funzionamento.

La garanzia per i vizi e quella di buon funzionamento sono derogabili nel contenuto; diverso può essere anche il soggetto che le assume (venditore, costruttore).

I costruttori di beni di consumo hanno conseguentemente potuto creare garanzie di fabbrica (commerciali) sullo schema di quella di buon funzionamento, a volte molto limitative per i clienti.

Tali garanzie generalmente escludevano la facoltà del compratore di richiedere la sostituzione della vettura o la risoluzione del contratto<sup>12</sup>, limitando l'impegno del fabbricante alla mera sostituzione dei pezzi avariati.

È facile comprendere come un sistema così disomogeneo abbia finito per divenire molto complicato, dovendosi, da una parte, distinguere tra le diverse ipotesi di vizi, mancanza di qualità, garanzia di buon funzionamento, aliud pro alio, ecc..

6. Il termine garanzia per i vizi è destinato a rimanere una superata formulazione; infatti, già con la Convenzione di Vienna del 1980 sulla vendita internazionale è stato introdotto il concetto unitario di difetto di conformità, individuabile nella non corrispondenza del bene al contratto e, più in generale, alle legittime aspettative del compratore.

Il termine "conformità" si rintraccia anche nella normativa sui sistemi di qualità. Nella disciplina dell'appalto si trova menzione del concetto di difformità (non conformità al negativo), concetto che viene differenziato da quello di vizio. La

difformità dell'opera riguarda il discostarsi di essa dalle previsioni contrattuali, mentre il vizio riguarda l'idoneità all'uso del bene. L'appaltatore è tenuto ex art. 1667 c.c. sia alla garanzia per difformità che a quella per i vizi dell'opera. Questa distinzione non è ripresa nella compravendita, ove la garanzia ha rilievo in tanto in quanto afferente ad un vizio.

L'art. 35 della Convenzione stabilisce che "Il venditore deve consegnare beni della quantità, qualità e tipo richiesti dal contratto (...)" e che "salvo diverso accordo tra le parti, i beni sono conformi al contratto se (..)" sono idonei all'uso generico atteso, all'uso specifico richiesto od al campione.

Il bene è conforme (art. 35) quando possiede le caratteristiche necessarie per il suo funzionamento. Si allude sia alle caratteristiche avute presente dalle parti nella trattativa che a standard qualitativi oggettivi di funzionamento, allineati a quelli del paese al quale il bene è venduto o destinato. È compresa (art. 36) l'ipotesi di vizi preesistenti (comma 1), nonché l'ipotesi (comma 2) di inadempimenti relativi alla fase della consegna (ad es. modalità imballaggio).

Questa normativa enfatizza la non rispondenza del bene alle aspettative dichiarate dal compratore in sede di acquisto o, comunque, ritenute implicite, anche riguardo al suo funzionamento. Recita, infatti, l'art. 36(2) della convenzione: "the seller is also liable for any lack of conformity which occur after the time indicated in the preceding paragraph and which is due to a breach of any obligations including a breach of any guarantee that for a period of time the goods will remain for their ordinary purpose or for some particular purpose or will retain specified qualities or characteristics".

Dunque oggetto della vendita è la consegna di un bene conforme al contratto ed alle aspettative del compratore (solo apparentemente questa impostazione avvantaggia unicamente il compratore, in quanto è evidente che questi non potrà dedurre deficit che non si riconnettono alle espresse aspettative contrattuali, salvo che non trovino riscontro in comuni standard presenti in tutti i beni di quella

specie: una vettura sportiva difficilmente potrà essere utilizzata come strumento di lavoro, ma il compratore potrà dedurre deficit evidenziando un disallineamento delle prestazioni rispetto allo standard di queste vetture).

Il background di questa impostazione è la normative anglosassone sulla compravendita. Viene, infatti, accolta l'impostazione dei paesi di common law di considerare il difetto/vizio come prestazione deficitaria (non performance) che causa un inadempimento contrattuale colpevole (breach of contract)<sup>13</sup>.

È così abbandonata la teoria della garanzia<sup>14</sup> degli ordinamenti continentali che presenta un'evidente difficoltà concettuale a considerare come inadempimento contrattuale un vizio che non solo può non dipendere dalla colpa del venditore, ma può anche essere ignorato da questi.

Ragionare in termini di inadempimento in caso di consegna di un bene non conforme consente di ritenere la sostituzione del bene difettoso come sostituzione della prestazione deficitaria, lasciando in vita il contratto di vendita (cfr. art. 46/2, Convenzione di Vienna: " quando la merce non è conforme al contratto il compratore può chiedere la consegna di merce sostitutiva a condizione che il difetto di conformità non costituisca inadempimento essenziale al contratto). Ecco perché nel caso di difetto di conformità, il compratore può chiedere la riparazione, la sostituzione del bene, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

I rimedi della sostituzione e della risoluzione sono ammissibili nei confronti del venditore (anche se non è il costruttore) solo in caso di difetto essenziale e non rimediabile (fundamental breach); esiste un generale obbligo di collaborazione del compratore nel mettere il venditore in condizione di rimediare all'inadempimento, avvertendolo del breach of contract.

La Direttiva sulla garanzia dei beni di consumo (99/44/CE) riprende il concetto di conformità della tradizione anglosassone, fatto proprio dalla Convenzione di Vienna ed i rimedi dalla convenzione medesima, in ciò facilitando il consumatore che non deve più orientarsi tra le varie ipotesi di vizi/mancanza di qualità.

La Direttiva precisa, innanzitutto, che, senza possibilità di deroga, il venditore professionale del bene (sia esso costruttore o rivenditore), è tenuto a consegnare un bene conforme e che la conformità è la sintesi delle qualità del bene, come descritte dal venditore (o vantate dal costruttore nella presentazione del prodotto) o volute dal compratore. Sotto questo profilo la conformità rappresenta l'interesse del consumatore, all'acquisto del bene; la non conformità rappresenta, da un punto di vista economico, la conseguenza di una imperfetta informazione resa dal venditore al compratore sulle qualità del bene: se l'informazione fosse perfetta, non avrebbe ragione di sussistere la garanzia, potendo anticipatamente essere preventivati i rischi dell'acquisto; altrettanto, se il prodotto fosse espressione di una qualità assoluta ( sul piano giuridico la perfetta informazione non potrebbe però soddisfare l'esigenza pratica della riparazione).

La normativa riguarda, pertanto, la vendita di un professionista ad un consumatore (rimangono escluse le vendite tra privati o tra imprese) essendo evidente che il solo soggetto che può esercitare un effettivo controllo sul bene prima di metterlo in circolazione è il venditore professionale.

La conformità contrattuale è una categoria più vasta del vizio/difetto, che comprende anche casi in cui, propriamente, non si può parlare di vizi: ad esempio, se viene consegnata una vettura di colore giallo invece che nera; sopra tutto comprende aspettative ragionevoli di funzionamento per un determinato periodo di tempo [il concetto di non conformità del prodotto è utilizzato anche dalla normativa sui sistemi di qualità, apparendo la non conformità un indicatore di un errato processo di progettazione o costruzione (di un errore), cioè un importante dato di uscita il cui apprezzamento è necessario come input di entrata nella progettazione, in una dinamica ellittica ai cui estremi si pongono le aspettative del consumatore].

Il legislatore comunitario è intervenuto a normare la garanzia dei beni di consumo allorché, come si diceva, aveva già emanato normative sulla sicurezza

dei prodotti e sulle misure anti inquinamento. Avrebbe potuto cogliere l'occasione per creare una normativa unitaria concernente i vizi, i danni alla salute ed all'inquinamento ambientale, nonché i difetti comportanti situazioni di pericolo, creando una sorta di codice del prodotto. Attualmente queste problematiche, che rimangono tra i principali obiettivi della UE, sono sottoposte a normative diverse, con notevole difficoltà d'esame e di coordinamento.

La non conformità si traduce in un deficit funzionale del prodotto, nella sostanza in un danno al bene stesso. Questo deficit funzionale parrebbe distinto da quello di difetto rilevante ai fini della responsabilità da prodotto, legato alla causazione effettiva di un danno (il vizio può consistere in un semplice malfunzionamento che prescinde dalla potenziale od effettiva causazione di danni). In realtà però tale differenziazione appare improduttiva in quanto la normativa sui vizi e sulla responsabilità da prodotto divergono solo sotto il profilo della sfera ove si verifica il danno (il malfunzionamento diventa un danno in quanto necessita di un intervento riparativo). Se una vettura si incendia per deficit dovuto a difetto di costruzione o progettazione si applica la normativa sui vizi, se il danno colpisce beni diversi si verte in tema di responsabilità da prodotto.

In particolare, è abbandonata la concezione di vizio occulto (criterio di valutazione statico), in favore del concetto anglosassone di bene conforme, cioè adatto all'uso voluto (criterio dinamico, meglio utilizzabile per macchine). Il bene è conforme se corrisponde: (a) alle qualità dichiarate dal venditore, (b) alle prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo (medesimo standard tecnologico), (c) alle qualità attese da quel bene (standard qualitativo minimo del bene). Poiché concetti (b) e (c) sono completamente nuovi per il nostro ordinamento, si può far riferimento alla Convenzione di Vienna ed alla normativa del mondo anglosassone che li possiede da tempo<sup>15</sup>. Si comprende così perché quando si parla di qualità dichiarate dal venditore ci si riferisce alle qualità cui il compratore

ha voluto specificatamente far riferimento (v. sale by description e by sample, art. 13, Sale of Goods Act 1979, vendite nelle quali il venditore descrive specificatamente alcune caratteristiche del bene oppure si riferisce ad un campione; questi due casi ricorrono frequentemente nella vendita di una vettura, ove la trattativa non avviene quasi mai in presenza di quel bene che verrà venduto), oppure, quanto alle qualità attese, alla merchantable quality<sup>16</sup>, anche se nulla il venditore dice in proposito, essendo presupposto implicito (implied term) di una vendita effettuata da un venditore professionale (v. art. 14/2, Sale of Goods Act 1979: Where the seller sells goods in the course of a business, there is an implied condition that the goods supplied under the contract are of merchantable quality).

La Sale of Goods Act è stata migliorata con la Sale and Supply of Goods Act del 1994, che ha modificato l'art.14 della precedente legge, introducendo il termine satisfactory quality.

Tale qualità ricorre “ if they meet the standard that a reasonable person would regard as satisfactory, taking account of any description of the goods, the price (if relevant) and all other relevant circumstances (sec. 14 2A). Cioè lo standard valutativo è stato portato a livello del consumatore e non del commerciante.

Dunque, si stabilisce che le merci offerte dall'esercente l'attività commerciale al cliente non professionista sono di qualità soddisfacente là dove esaudiscono l'aspettativa del cliente medio, tenuto conto della descrizione, del prezzo e di ogni altra circostanza; il paragrafo 2. B detta alcuni parametri utilizzabili per tale confronto, tra i quali spiccano l' idoneità all'uso ordinario, la finitura e la durevolezza (v. anche art. 21 del Sale of goods and supply services act del 1980 che prevede che in caso di vizi il compratore può rifiutare i beni acquistati da un venditore professionale e chiedere i danni se è un consumatore e se denuncia tempestivamente i vizi).

L'aspettativa ragionevole del compratore appartiene ormai al comune modo di pensare di tutta l'Europa (v. la clausola 6.101 dei Principles of European Contract

Law che recita: “ If one of the parties is a professional supplier which gives information about the quality or use of services of goods or other property when marketing or advertising them or otherwise before the contract for them is concluded, the statement is to be treated as giving rise to a contractual obligation ...”) e viene definita nel marketing come customer satisfaction, che è così, ad un tempo, l'indicatore di un prodotto che funziona in modo adeguato ed anche fattore strategico della vendita e del successo del prodotto.

Si spiega in questo modo perché nelle legislazioni europee più avanzate (es. UK ed Olanda) la garanzia legale per i beni destinati a durare molto non trova limiti di efficacia in termini prefissati, ma corre lungo un periodo di tempo corrispondente ad una ragionevole aspettativa di funzionamento del bene (con un limite riferito solo all'esercizio dell'azione, fissato in 5 anni in UK. Questo periodo non è un periodo di garanzia, ma un limite per instaurare una vertenza). Tale impostazione ha resistito in questi paesi anche alla direttiva 44/99.

Ci si avvicina, in quest'ottica, anche al sistema nord americano ove, accanto alla garanzia scritta (totale o limitata), coesiste una garanzia implicita che obbliga il venditore a porre in commercio beni di qualità media accettabile e fitness for a particular purpose. Il concetto è labilmente presente anche nel nostro ordinamento anche se utilizzato solo per le cose determinate nel genere (v. art. 1178 c.c, in riferimento alla qualità non inferiore alla media).

Accanto alla qualità meramente competitiva si colloca la qualità tecnica.

Per le vetture è dal 1998 obbligatoria l'omologazione comunitaria, quindi la rispondenza del prodotto e dei processi produttivi a determinati standard tecnici minimi. Nelle vetture il concetto di conformità si arricchisce pertanto di una ulteriore qualità, non più legata al vizio, ma alla corrispondenza della vettura a standard tecnici predefiniti.

Tornando alla direttiva 99/44, all'art. 2 si precisa che il venditore deve consegnare beni conformi al contratto e che si presumono tali i beni conformi alla descrizione fatta dal venditore, idonei all'uso speciale voluto dal compratore od

all'uso generico o presentano le qualità che ci si può ragionevolmente attendere dalla loro natura o dalle dichiarazioni del venditore.

Si ha così riguardo al contesto nel quale il bene è venduto (reclame pubblicitaria) ed alle richieste del cliente (prestazioni specifiche). Vengono unificati i concetti (del legislatore italiano) di vizio, mancanza di qualità, aliud pro alio, vizio materiale e vizio giuridico, quest'ultimo comprensivo della rispondenza alle normative tecniche nazionali; perde identità anche la garanzia di buon funzionamento, perché la non conformità porta alla riparazione o sostituzione del bene al pari della garanzia di buon funzionamento (non si assiste però ad una totale liberazione del compratore dall'onere probatorio circa la causa del vizio ed il momento in cui si è verificato, essendo la presunzione di vizio costruttivo limitata ad i primi sei mesi).

La correttezza della descrizione del bene assume<sup>17</sup>, dunque, sempre maggior importanza (ci si riferisce ovviamente alle notizie che deve volontariamente fornire il venditore, non agli obblighi di legge: v. dir. 99/44/CE circa le informazioni sul consumo e sulle emissioni); ne vale che la presentazione del bene, anche a livello pubblicitario, non può essere una mera operazione di marketing<sup>18</sup>, ma costituisce un parametro per qualificare un bene (al proposito si è rilevato che certe reclame pubblicitarie volte ad enfatizzare l'avanzata tecnologia del bene possono dimostrarsi pericolosi boomerang nel momento in cui si dovrà valutare l'effettivo standard qualitativo del bene). La tecnica del legislatore comunitario che deriva la conformità da una serie di presunzioni (lettere a, b, c, d, dell' art. 2, n. 2) diverrà utile strumento nelle mani del consumatore, il quale potrà denunciare come non conforme un bene che non gode di dette presunzioni. Tali presunzioni (il bene è conforme alla descrizione del venditore, è idoneo all'uso speciale richiesto, è idoneo all'uso normale, ha le prestazioni che ci si può attendere ragionevolmente) possono fungere da test delle aspettative per rilevare la non conformità: dalla ragionevole aspettativa di funzionamento per un certo periodo di tempo di una vettura costosa e di classe,

si può derivare la sua non conformità in caso di prematuro deficit tecnico (il riferimento al concetto di prestazioni abituali fatto dalla norma non può però assumere aspetti eccessivamente soggettivi quando si tratta di macchine costruite in serie, ma è evidente il riferimento a standard comunemente raggiungibili da quel tipo di bene). In passato molto spesso i costruttori hanno fatto affidamento, nella indicazione dei dati prestazionali, sulla clausola per cui i dati sono solo indicativi e possono essere sempre modificati dal costruttore. Ora le allegazioni tecniche dovranno essere rigorose. Le prestazioni dichiarate nella trattativa non appaiono più mere descrizioni indicative, ma contenuto del contratto. Ovviamente, le parti possono dettare esse stesse metodologie per rilevare la conformità. Del pari diviene vincolante il raggiungimento di determinate prestazioni legate ad eventuali usi speciali richiesti dal cliente se accettati dal venditore. Occorrerà, pertanto, che nella documentazione predisposta dal costruttore e che verrà fornita dal concessionario al compratore in sede d'acquisto, emergano in modo preciso e chiaro le prestazioni, le modalità d'uso del bene e le qualità garantite (richieste di danni per fermo tecnico rapportate al mancato uso della vettura nell'ambito dell'attività "lavorativa" del compratore presuppongono che il venditore sia portato a conoscenza di questo specifico uso). Il concessionario, se non autorizzato dal costruttore, non dovrà acconsentire alla richiesta del compratore di destinare la vettura ad usi particolari od ad allestimenti speciali se vuole evitare che la garanzia legale venga a coprire anche questi, creando una situazione di contrasto con la garanzia commerciale del costruttore. Uso speciale non è l'uso in pista per prove o gare, perché in questo caso la vettura viene destinata dal consumatore ad un uso professionale.

La necessità di una completa ed esauriente descrizione del bene rileva anche sotto il profilo delle modalità d'uso del bene, perché solo da una chiara indicazione delle cautele che devono essere utilizzate si può derivare la fondamentale regola dell'uso corretto uso del bene (la cui prova per Cass. 8578/97 è erroneamente posta a carico del venditore): si configura così una

obbligazione accessoria di informazione che fa parte del contratto come “termine implicito” (desumibile anche dal dovere di dare precise informazioni anche per l'eventuale installazione del prodotto).

Nella sostanza, viene allestito un sistema ove il venditore professionale deve utilizzare una serie di maggiori attenzioni e cautele, al fine di consentire al compratore di ottenere un bene con le caratteristiche richieste.

7. Va altresì chiarito che la vendita tra il concessionario ed il cliente finale non è che il segmento terminale di precedenti vendite. Nel sistema italiano manca una regolamentazione di questo importante fenomeno, denominato “vendita a catena”, per cui ogni segmento è considerato autonomo dagli altri (salva l'eccezione, nella vendita di veicoli, del diritto dell'ultimo acquirente di richiedere la consegna dei documenti della vettura al primo acquirente). L'autonomia dei rapporti comporta che nella catena di distribuzione il rivenditore, anche se esente da colpa, può subire, comunque, l'azione dal suo acquirente e deve ribaltare questa azione sul suo diretto venditore, chiedendo di essere da questi garantito.

La mancata regolamentazione di questa fattispecie complessa crea gravi problemi, perché per risalire a monte nella catena, fino al produttore, occorre che rimangano in vita e non si prescrivano tutti i diritti di garanzia nei vari segmenti. Nel settore automobilistico, ove è generalizzato il rilascio di una garanzia di fabbrica da parte del costruttore, molti problemi sono superati, essendo più conveniente per il consumatore agire in forza di questa. In questo modo il cliente si rivolge indistintamente a qualsiasi membro della rete assistenza a livello di rivenditori.

Problemi possono però derivare al concessionario nel caso in cui la garanzia commerciale che consegna al cliente finale, predisposta dal costruttore, preveda un periodo di efficacia inferiore a quello della garanzia legale, in questo caso il concessionario si troverebbe sprovvisto di una base contrattuale per richiedere il rimborso al costruttore della lavorazione in garanzia. Per evitare questi problemi

la direttiva 44/99 prevede il diritto di regresso del rivenditore verso il suo venditore (in Italia questo diritto è derogabile, in altri paesi no).

Nel caso di vendite a catena si discute se i termini di denuncia dei vizi decorrano dalla consegna del bene da parte del costruttore al rivenditore oppure da quella effettiva al compratore. La questione nasce dal fatto che il rivenditore, specie nella grande distribuzione, generalmente non opera un controllo sulla merce (salvo un superficiale esame esterno), controllo che viene eseguito dall'acquirente finale. Nel caso della vendita delle vetture esiste una maggiore possibilità di precontrollo, tanto che, di frequente, tale attività, denominata PDI (pre delivery inspection), è specificamente prevista dal costruttore in capo al concessionario venditore. Circa i termini di denuncia, nei rapporti tra fornitore e distributore è prevalsa la tesi della decorrenza dei termini dalla consegna al rivenditore (Cass. 21 nov. 1979, 6061), anche se questi può avere difficoltà a provvedere ad ispezionare la merce. La direttiva sulla garanzia dei beni consumabili prevede che i termini decorrono dalla consegna del bene al cliente finale e la rivalsa dal momento in cui il rivenditore evade la richiesta di garanzia.

Quando si verifica un danno (ad es. lesioni personali) è, comunque, possibile, per l'acquirente, anche agire (in via extracontrattuale o per responsabilità da prodotto) direttamente verso il Fabbricante (v. Cass. 5428/02, Peugeot / Negri), al di fuori dei rapporti di garanzia, legale o contrattuale, ove si dimostri il nesso di causalità che lega il danno all'evento.

Normativa di riferimento:

Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale

Sale of goods act 1979 e succ. mod.

Codice civile : art. 1490 e segg.

## 2. La direttiva Comunitaria n. 99/44 sulla garanzia

1. La direttiva U.E., 2. I veicoli usati, 3. Il difetto, 4. I rimedi, 5. Lo Statuto dell'after servicing, 6. La garanzia commerciale, 7. Le emissioni, 8. Le campagne di richiamo, 9. Le riparazioni in officina, 10. Le modifiche

1) La comunità europea, rilevando i problemi che possono derivare al consumatore dalle differenti legislazioni nazionali, ha di recente approvato una direttiva (n. 99/44/CE) sulle garanzia nella vendita di prodotti durevoli acquistati dal consumatore (nel caso di prodotti che si consumano con il primo uso è destinata ad operare la normativa sulla garanzia ordinaria ed in particolare quella sulla mancanza di qualità). La direttiva ha efficacia dall'1/1/2002, ma è stata recepita in Italia con provvedimento del 2/2/02 n. 24, che ha differito al successivo giugno i termini di decorrenza.

Essa riguarda solo il caso di vendite a cliente finale con qualifica di consumatore. Ciò fa sì che le norme precedentemente esaminate del nostro ordinamento (art. 1490 c.c. e segg.) continueranno ad applicarsi alle vendite tra professionisti, ad esempio tra costruttore e concessionario o tra concessionario e soc. di leasing. Non rientrano in questa fattispecie gli acquisti di un consumatore per finalità "professionali" (es. gare sportive).

Occorre anche rilevare che la direttiva si occupa principalmente della garanzia legale, definita mancanza di conformità e solo marginalmente della garanzia commerciale, offerta dal venditore o dal costruttore del bene, stabilendo che quest'ultima non può essere in contrasto con la prima (in molti Stati - es. Germania e UK- per la garanzia legale e commerciale si usano diverse terminologie. In UK nei testi giuridici si assiste ad una complessa distinzione tra *warranty* e *condition*, ove con il secondo termine si identificano le violazioni che possono portare alla rottura del contratto. Questa singolare bipartizione si è

attenuata con il recepimento della normativa comunitaria sulle garanzie della vendita.

La direttiva crea una sorta di normativa minima inderogabile di base per evitare che il consumatore subisca il potere del predisponente la garanzia. Rimangono salve le normative nazionali più favorevoli al consumatore.

Il venditore deve consegnare al compratore un bene conforme al contratto, ne vale che, sino a tale momento, il medesimo è responsabile dei vizi che affettano il bene.

Nell'ordinamento italiano (il discorso viene fatto con molta semplificazione ed in funzione di una vendita di veicolo, quindi della vendita di un bene determinato) sono ben distinti i concetti di trasferimento della proprietà, trasferimento del rischio e di consegna.

Il trasferimento della proprietà di una vettura avviene con la conclusione del contratto di compravendita, cioè attraverso lo scambio dei consensi (Cass. 5270/97), salvo che il contratto non avvenga con riserva di proprietà, nel qual caso il trasferimento si verifica con il pagamento integrale del prezzo.

Nei contratti che trasferiscono la proprietà (quali la compravendita) il passaggio del rischio avviene, salvo diversa pattuizione contraria, con il passaggio della proprietà (ciò si desume dall'art. 1465 c.c. il quale prevede che “ nei contratti che trasferiscono la proprietà di una cosa determinata il perimento della cosa per una causa non imputabile all'alienante non libera l'acquirente dall'obbligo di eseguire la controprestazione, ancorché la cosa non gli sia stata consegnata”. In tal modo si verifica una divaricazione tra passaggio del rischio e consegna, con l'affermazione del diritto del venditore al pagamento del prezzo della merce anche in un caso in cui non si è verificata la consegna del bene). Per rischio si intende qui, infatti, il mantenimento in capo al compratore dell'obbligo della controprestazione (pagamento prezzo) pur in costanza del perimento del bene, quindi di assenza della prestazione per cause non imputabili al venditore e non l'alea del contratto.

La consegna della merce costituisce una obbligazione del venditore. Essa deve avvenire nel luogo ove il bene si trovava al momento della conclusione del contratto oppure nel domicilio del venditore. Le parti possono anche stabilire che essa avvenga in un luogo determinato, ad esempio al domicilio del compratore. Se le parti nulla prevedono circa il luogo di consegna, opera la presunzione di cui all'art. 1510 c.c., che stabilisce che nel caso di vendita di cose da trasportare da una piazza all'altra (vendita con trasporto) la consegna è fittizia al vettore. La regola vuole tutelare il venditore dagli specifici rischi del trasporto (perdita o avaria della merce). Le parti possono derogarvi prevedendo la consegna al domicilio del compratore.

Alla consegna è legato il costo del trasporto. Per regolare in modo uniforme tali aspetti si ricorre agli INCOTERMS. Secondo una giurisprudenza consolidata gli INCOTERMS, che in linea teorica potrebbero rilevare anche ai fini del passaggio del rischio oltre che disciplinare la consegna, non intervengono su questi aspetti: "le clausole INCOTERMS regolano soltanto l'onere delle spese del trasporto e non anche il contenuto dell'obbligo di consegna ed il trasferimento dei rischi (Trib. Roma, 19 dicembre 1985, Dir. Comm. Int. 1987, 356).

Dunque, nel caso di consegna della merce in un luogo determinato non operando la presunzione dell'art. 1510 c.c. (presunzione di consegna fittizia), il venditore adempie alla obbligazione consegnando il bene nel luogo fissato, in tal modo acquisisce il diritto al pagamento del prezzo. Al pagamento del prezzo il venditore avrebbe anche diritto senza consegna del bene nel caso in cui il perimento del bene si fosse verificato per causa non imputabile al medesimo.

Nel sistema della normativa sulla garanzia dei beni di consumo il venditore è obbligato a consegnare un bene integro.

In tal modo non è modificata né la normativa sul passaggio del rischio per perimento del bene per causa non imputabile né quella sulla consegna.

Circa la denuncia dei vizi non viene precisato se per consegna si debba intendere l'effettiva apprensione del bene da parte dell'acquirente o, in caso di

merce da trasportare, la presa in carico del trasportatore. Una corretta interpretazione porta a ritenere che per consegna si intenda solo quella materiale, con l'arrivo a destino della merce (conformemente al disposto dell'art. 1511 c. c. e dell'art. 38/2 Convenzione di Vienna "if the contract involves carriage of the goods, examination maybe deferred until after the goods have arrived at their destination").

La Commissione UE a proposito del precedente regolamento auto (n. 1475/95) ha specificato che la garanzia deve decorrere dal momento in cui "... a car leaves the manufacturer's network, i.e. the delivery of a car by authorised dealer or intermediary".

I costruttori di vetture applicano tale tecnica e fanno decorrere la garanzia di fabbrica dalla consegna al cliente (e non al concessionario), mantenendo la garanzia originaria sul bene nuovo anche in caso di rivendita, nell'arco del periodo contrattuale fissato (in questo senso la garanzia corre con il bene). Si tratta di una agevolazione riservata al cliente finale che fa maggiore affidamento, ovviamente, sulla garanzia di fabbrica che su quella legale del venditore.

2. La direttiva si occupa dei prodotti nuovi e di quelli usati. Appare necessaria una considerazione preliminare. Una vettura è nuova allorché viene immatricolata per la prima volta in favore del cliente (secondo il glossario usato dal The Supply of New Cars Order 2000 una vettura è nuova quando "has not yet been registered") e non è stata utilizzata dal costruttore (ad es. per prove). Secondo la Commissione è nuova anche se registrata dal concessionario da solo un giorno (in questo senso sarebbe nuova una vettura a Km zero immatricolata ed immediatamente rivenduta). In alcuni paesi (Francia) la vettura per essere venduta come nuova deve essere stata costruita entro un determinato periodo. Ad esclusivi fini fiscali (I.V.A.) alcuni paesi (es. Italia) ritengono che un veicolo importato sia nuovo se ha meno di sei mesi od una percorrenza inferiore a 6.000 Km (generalmente queste vetture sono definite

nearly-new cars o pre registered cars se immatricolate dal concessionario). In altri Stati sono adottati diversi periodi.

Nel caso di successive rivendite, il bene perde la qualità "civilistica" di bene nuovo. L'azione di garanzia del primo acquirente non passa nelle vendite successive. Quanto il primo compratore rivende il bene (che diviene usato) si costituisce con il secondo compratore un nuovo, autonomo rapporto, regolato da quanto stabiliscono le parti o dalle norme sulla garanzia legale. Nel caso in cui emerga un vizio preesistente la consegna, il secondo compratore potrà agire verso il suo venditore e questi verso il primo venditore se il vizio è preesistente anche al suo acquisto, a patto che nella prima vendita l'azione di garanzia non si sia prescritta.

La normativa comunitaria sulla garanzia dei beni consumabili impone al venditore (ma non all'intermediario che agisce ad es. in base a procure) di offrire la garanzia legale anche per i beni usati, le parti possono però negoziare periodi di garanzia più brevi, ma non inferiori ad un anno. Se il bene è rivenduto immediatamente dopo l'acquisto, la garanzia legale dell'usato non si somma a quella del nuovo perché la seconda vendita non attrae a sé la precedente garanzia sul bene nuovo<sup>19</sup>.

Nel caso non si dica nulla, il periodo di garanzia è di due anni, come per le vetture nuove.

Nella vendita dell'usato la garanzia per i vizi assume aspetti peculiari, essendo evidente che non può coinvolgere problematiche relative all'usura normale del bene, ma solo relative a conseguenze anormali (es. rottura monoblocco motore). Tali eventi anormali andranno dichiarati all'atto della vendita. Come si è rilevato in precedenza, un difetto di conformità non consiste in qualsiasi difetto, anche minimale, ma in un difetto grave e non normale; ne consegue che non possono essere ammesse alla garanzia inefficienze che appartengono ad un usura ordinaria del bene (nel diritto anglosassone: fair wear and tear) oppure legate alla specificità del bene od alle modalità con cui è stato utilizzato (Cass. 2167/79:

”dovendo essere distinto il vizio della cosa dal logorio di essa dovuto al normale uso). La prassi anglosassone che considera il vizio del bene in relazione alle potenzialità obiettive di funzionamento del bene ed al suo stato, durante un predeterminato periodo di tempo, potrà essere d’aiuto ai nostri compilatori delle tessere di garanzia dell’usato. Il parametro di riferimento sarà in primo luogo il normale deperimento del bene non pregiudicato da eventi anomali. L’art. 1519 bis c.c., III comma, nel prevedere l’applicazione della garanzia anche ai beni usati, specifica che la garanzia non attiene ai difetti derivanti da un uso normale della cosa. In modo più appropriato si sarebbe dovuto parlare di esclusione della garanzia per i casi di usura normale.

In tutti i casi in cui la garanzia opera è necessario un uso corretto del mezzo, cioè un uso conforme al libretto di uso e manutenzione rilasciato dal costruttore. Ogni mezzo, anche quelli speciali, hanno proprie modalità di uso ed a queste di deve avere riguardo per determinare se l’uso è corretto (un veicolo “fuoristrada” può essere utilizzato, ed è naturale che lo sia, per brevi percorrenze in viottoli di campagna, non certo può essere utilizzato in gare sportive su sterrato). Di uso normale si parla nella direttiva 95/01/CE sulla sicurezza dei beni ove è correlato a determinate prescrizioni, tra le quali le avvertenze e le istruzioni per l’uso.

Circa i rimedi, si pongono poi evidenti ostacoli all’applicabilità all’usato della sostituzione del bene. Sarebbe stato opportuno un chiarimento da parte delle normative nazionali di recepimento (la legge italiana nulla dice). Ciò ha creato notevole apprensione presso i rivenditori di “usato” ed i riparatori indipendenti. I primi hanno rilevato la difficoltà di dover garantire la conformità di una vettura che ha già superato una parte della sua vita e che è naturalmente meno efficiente: per evitare problemi si è pensato di descrivere tutti i particolari che in un prossimo futuro (12 mesi) potrebbero essere sostituiti, rendendo consapevole l’acquirente di dette operazioni oppure intermediare solo la trattativa e fingere che intervenga tra privati. Dunque, per immettere correttamente una vettura

usata sul mercato, sarà necessario operare una maggior serie di controlli e verifiche, inusuali nel passato, che finiranno per premiare i rivenditori più seri ed emarginare i meri speculatori.

Certamente il concetto principale da utilizzare rimane la normale usura di un bene con quelle caratteristiche. Negli U.S.A. non sono ammesse, molto opportunamente, alla garanzia dell'usato vetture particolarmente vetuste o con forte percorrenza o dal costo esiguo.

Infine, sembrerebbe, da quanto emerge, venuta meno la possibilità della vendita delle vetture con la clausola "vista e piaciuta" o senza garanzia; in realtà appare corretto ritenere che, in casi particolari, si possa escludere la garanzia, senza ledere l'interesse del Consumatore (si pensi alle auto storiche), anche perché è pacifico che il venditore non risponde dei vizi che ha manifestato al compratore e che questi ha accettato.

3. La garanzia deve indicare, in termini semplici, comprensibili (quindi nella lingua del consumatore) e non reticenti, il suo contenuto, i diritti del consumatore e le modalità per ottenere il servizio, in particolare la durata, il nome e l'indirizzo ed il numero verde del rilasciante la garanzia.

Il venditore è tenuto a garantire la conformità del bene per il periodo di 24 mesi<sup>20</sup> dalla consegna al consumatore (il termine per la denuncia viene, pertanto, spostato in avanti a 26 mesi per permettere il suo pieno utilizzo).

Non sono ammissibili clausole limitative, come peraltro era già stato affermato dalla normativa sulle clausole abusive (si presentano così disallineate con questa normativa clausole contrattuali che limitano la garanzia alla mera sostituzione di parti viziate e non prendono in considerazione una difettosità endemica).

La denuncia, anche se non particolarmente dettagliata, deve essere, comunque, in grado di indicare genericamente il difetto. Va presentata entro due mesi dalla scoperta (non deve stupire il termine ampio, rispetto ai nostri 8 giorni,

sia perché è interesse del proprietario attivarsi immediatamente sia perché l'uso del bene potrebbe pregiudicarlo ulteriormente e rendere inammissibile il risarcimento sia, infine, perché diversamente verrebbe inutilmente danneggiato il venditore).

La tecnica legislativa è in parte diversa da quella della Convenzione di Vienna, ove viene fissato unicamente il termine di 24 mesi per effettuare la denuncia della non conformità (art. 39/2). Tale denuncia deve, tuttavia, essere presentata in un termine ragionevole (art. 39/1 i beni devono essere esaminati "within as short a period as is practicable in the circumstances"). Il termine ragionevole è desunto dalla natura del bene nel caso concreto. Se la denuncia non interviene nel termine ragionevole (nel senso di tempestività), il compratore perde il diritto alla garanzia, anche se il biennio non è ancora decorso. Nel caso della direttiva 44/99 si sono superate le incertezze, apponendo un termine fisso per la denuncia, vale tuttavia il principio della tempestività.

Al fine di facilitare la necessaria prova della anteriorità del difetto alla consegna, se il difetto si manifesta entro sei mesi dalla consegna, si presume che affettasse il bene prima della consegna. Sotto questo profilo la normativa si discosta dalla garanzia di buon funzionamento codicistica: secondo alcuni essa copre anche difetti successivi alla consegna se inficiano il funzionamento del mezzo. Questa presunzione si aggiunge a quella che costituisce il venditore a conoscenza dei difetti per non aver controllato il bene (art. 1490 c.c.). Il venditore si viene a trovare in una situazione del tutto sfavorevole, in quanto, se non è d'accordo, deve individuare specificatamente il difetto, collocandone la nascita dopo la consegna. Il meccanismo è nuovo, estremamente favorevole al consumatore.

Nulla si dice a proposito della archiviazione dei claim come invece nella legislazione U.S.A..

La mancata adozione di un corretto sistema di archiviazione è stato valutato da un giudice italiano come negligenza del costruttore. Alcuni riferimenti possono

essere desunti dalla normativa sulla sicurezza (v. D. Lgs. 172/04, Dir. 01/95/CE), nonché da studi pubblicati sul sito della comunità (v. opuscolo sulla applicazione della Dir. 01795/CE); anche le regole sui sistemi di qualità impongono l'attivazione di corrette procedure di archiviazione.

Quando è denunciato un "vizio"<sup>21</sup>, inizia una fase molto delicata in cui appare consigliabile procedere alla archiviazione<sup>22</sup> della tipologia del vizio occorso al bene ed esperire un primo tentativo di ripristino. Al venditore è sempre concessa la facoltà di intervenire per la riparazione, lo si desume dal fatto che il consumatore non potrebbe, in buona fede, rifiutare un intervento di riparazione che si propone il completo ripristino della funzionalità del mezzo (pur essendo sullo stesso piano, la riparazione rispetto alla sostituzione si presenta come la prima seria risposta del venditore). Sotto questo profilo si innova la normativa italiana sulla vendita nella quale non è previsto specificatamente un obbligo del compratore di sopportare la riparazione, obbligo che alcuni derivano della clausola generale di buona fede.

La normativa comunitaria (ed anche quella italiana di recepimento) ha singolarmente trascurato il fatto che un conto è il verificarsi, ripetitivamente, dello stesso difetto, altro è il verificarsi di un diverso difetto.

Ora, è evidente che mentre il ripetersi dello stesso difetto, come insegna la normativa americana delle Lemon Law, è indice della difettosità intrinseca della vettura, la sequenza di difetti diversi non dovrebbe condurre necessariamente al medesimo risultato. La normativa comunitaria non fa questa distinzione e ciò finirà per creare grande confusione.

È, infatti, impensabile che la presenza di un difetto, riparabile e non ripetitivo, possa immediatamente portare a conseguenze estreme, come quella della sostituzione della vettura.

Probabilmente il legislatore comunitario, che aveva in mente il difetto non derivante da usura normale (fair wear and tear) della normativa anglosassone, ha trascurato di valutare l'ipotesi più semplice di difetto: quello che si ripete per

incapacità del venditore a ripararlo (la prova della ripetitività del difetto può essere fornita con la semplice produzione delle fatture di riparazione). Se si ragiona secondo questa prospettiva la gestione da parte del venditore del claim appare migliore, potendo allestire un sistema di archiviazione dei dati riguardanti i difetti ricorrenti (disporre di un data base sui difetti è richiesto dalla direttiva sui beni pericolosi citata in precedenza).

Peraltro, si era formata una certa giurisprudenza straniera (tedesca, con evidente influenza nordamericana) in base alla quale l'insuccesso di tre tentativi ravvicinati di riparazione dello stesso difetto equivale ad incapacità a ripararlo. La giurisprudenza italiana più recente era pervenuta ad affermare che la comprovata incapacità di riparare il bene in termini ragionevoli costituisce la prova della sussistenza del vizio (Cass. 8578/97).

Diventa a questo punto necessario attivare una risposta del costruttore che riesca ad efficacemente sopperire agli immancabili inconvenienti che conseguono al deficit della vettura, spese di trasporto, auto sostitutive, assicurazioni, per tutto il periodo necessario per gli interventi, il quale non può eccedere la ragionevolezza. Il periodo di sosta forzata, definito "fermo tecnico", è stato oggetto di numerose decisioni dei tribunali, in merito alla prova del danno: si discute se possa essere presunto a forfait od occorra la prova specifica. È indubbio che la prassi di mettere a disposizione vetture sostitutive viene ad alleviare notevolmente i disagi del cliente (non pare sussista un obbligo di mettere a disposizione un'auto sostitutiva durante il periodo di garanzia, salvo che la riparazione non si protragga oltre il ragionevolmente prevedibile; è preventivabile che una vettura possa avere un guasto, non lo è che debba sostare in riparazione un tempo eccessivo). La risposta del venditore professionale deve essere, comunque, tale da non creare al consumatore "notevoli inconvenienti"<sup>23</sup>.

Ove non possa essere eliminato con dette riparazioni, entro un periodo congruo, il vizio diventa definitivo ed apre la strada agli altri rimedi previsti. Va

rilevato che in caso di endemica difettosità, ma di rinuncia a richiedere da parte dell'acquirente la risoluzione del contratto, si verifica una sorta di accettazione tacita del bene; è infatti evidente che l'uso prolungato del bene è incompatibile con la volontà di disfarsene.

4. Vengono previsti quattro rimedi di diritto: la riparazione, la sostituzione, la riduzione del prezzo e la risoluzione del contratto. Le parti possono scegliere anche rimedi speciali, ciò di natura commerciale.

I primi due rimedi di diritto costituiscono la regola, mentre i secondi possono essere attivati solo ove non possano essere utilizzati i primi. La scelta del rimedio spetta al consumatore, ma il professionista può eccepire l'eccessiva onerosità del rimedio.

Per rimedio si intende un fascio di facoltà legittimate dal diritto, o di scelte condivise, nell'ambito di un percorso che inizia con il claim del proprietario del bene, nel quale compratore e venditore, in una sorta di gioco delle carte, operano mosse e contro mosse che devono apparire adeguate al caso concreto.

Se il compratore accetta la riparazione, non può sindacare le modalità tecniche dell'intervento, riservate al venditore. Durante i tentativi di riparazione il compratore non può chiedere la risoluzione del contratto. La sostituzione, in luogo della riparazione, deve essere richiesta in base ad un criterio di adeguatezza e proporzionalità, in presenza di difetti gravi non facilmente o tempestivamente riparabili. La gravità del difetto è elemento essenziale, in quanto solo in presenza di tale caratteristica l'acquisto della vettura si presenta delusivo dell'investimento programmato. Appare più equilibrata la normativa della Convenzione di Vienna che ammette la sostituzione solo in caso di fundamental breach (art. 46 )<sup>24</sup>.

Poiché l'uso della vettura ha un alto costo, rilevabile dalle tariffe di noleggio, correttamente, la normativa italiana di recepimento ha stabilito che occorre tenerne conto. Nel caso in cui la difettosità si manifesti, ad esempio, dopo 16 mesi, il valore per l'uso potrà essere notevole.

Non è chiaro se con la sostituzione si verifichi solo una modalità esecutiva nuova della prestazione e rimanga inalterato il contratto originario o, invece, si realizzi un nuovo contratto. Sembra preferibile la prima soluzione, ritenendo la prima prestazione rifiutata perché insufficiente. Nella sostanza, la sostituzione del prodotto non è che una richiesta di corretto adempimento (ammissibile nella normativa in parola).

I rimedi della risoluzione e della riduzione del prezzo sono così riservati ad i casi più gravi: per accertare tale gravità può essere tenuto presente il concetto di inadempimento di non scarsa importanza dell'art. 1455 c.c.. La riduzione del prezzo può essere determinata, secondo alcuni, equitativamente dal giudice.

Si consideri, peraltro, che una causa civile dura anni, se viene dichiarata la risoluzione, il venditore corre il rischio di ricevere in restituzione un bene viziato, ma di scarso valore commerciale. Spesso ulteriormente pregiudicato da incuria nella sosta. Tali questioni non si pongono in ordinamenti ove simili dispute sono velocemente risolte dalle stesse associazioni di categoria consumatori / venditori (es. Inghilterra) o da giurie che decidono in tempi brevi (U.S.A.).

Potrebbe essere utile introdurre nelle tessere di garanzia clausole arbitrali che introducano meccanismi facoltativi per la risoluzione delle dispute attraverso associazioni di categorie. Lo stesso ordinamento italiano dovrebbe recepire questi meccanismi; è recente la notizia della presentazione di un disegno di Legge in proposito.

5. L'autovettura avrebbe meritato una normativa peculiare, con una specifica regolamentazione del post vendita. Va considerato che l'after sale market assorbe circa il 40% dei costi della vettura ed appare improvvisto non considerare e regolamentare questo importante mercato. L'opportunità di intervenire con regole precise è stata colta solo da alcuni Stati che hanno innovativamente regolamentato la materia. Tra essi l'Irlanda con il Sale of Goods and Supply of Service Act del 1980. Qui si prospetta la necessità che il produttore di una

macchina, cioè di un bene atto a funzionare, sia presente sul mercato dei pezzi di ricambio e predisponga un adeguato servizio assistenza.

In U.K. è in vigore dal 1982 il Supply of Goods and Services Act che detta regole per la fornitura dei servizi in genere, stabilendo che essi devono essere effettuati: a) with reasonable care and skill; b) within a reasonable time scale; c) at a reasonable cost. Si parte dalla premessa che, nel sistema anglosassone, un bene deve funzionare per una durata corrispondente alla durata media di quel genere di bene. All'art. 13/4 si precisa che: "in the case of every sale of motor vehicle by a person whose business it is to deal in motor vehicles a certificate in writing ... shall be given to the buyer by or on behalf of the seller to the effect that the vehicle is at the time of delivery free for any defect which would render it a danger to public"; all'art. 14 si precisa poi che in occasione della vendita deve essere consegnato al compratore un documento nel quale il venditore si obbliga a riparare il bene, il documento deve essere scritto in modo chiaro e recare il nome del venditore, la durata della garanzia, la procedura del claim. Il venditore che non consegna una garanzia non corretta è responsabile in proprio, ferma la responsabilità del costruttore. Una moderna normativa si è data la Nuova Zelanda, con il Vehicle Sales Act del 2003, il quale prevede una procedura giudiziale dedicata, criteri di giudizio per valutare la gravità del difetto, le tempistiche delle riparazioni, ecc. ed, in un recente passato,

Anche negli USA si richiede che la compravendita di una vettura avvenga attraverso una contrattazione leale, con termini di garanzia chiari, inequivoci o reticenti. Non è consentita alcuna forma di enfasi o magnificazione ad pompam, ma possono essere usati solo termini accettati dalla prassi negoziale con significato inequivoco (una satisfaction guarantee non potrebbe non prevedere l'integrale ed incondizionata rifusione del prezzo pagato, part. 239.3 C.F.R.)

Da queste regole ne deriva che la riparazione di un prodotto sofisticato e complesso come la vettura deve essere eseguita da personale preparato e dotato di adeguati mezzi, usando la migliore tecnica del mestiere. Il tempo ed i

costi della riparazione devono essere proporzionati. In Inghilterra esiste anche un codice comportamentale riservato ad i riparatori (Code of practice for the motor industry). Alcuni paesi (es. Spagna), recependo la direttiva 44/99, hanno imposto al costruttore di costituire una valida rete di assistenza. Altri (Francia) impongono l'informazione al cliente del periodo di tempo entro il quale i pezzi di ricambio saranno disponibili sul mercato (L. 111-2, Code de la consommation).

Recentemente la UE ha emanato un direttiva (2005/29/CE) che dovrà essere recepita entro il giugno 2007 relativa alla disciplina delle pratiche sleali tra imprese e consumatori. All'art. 6, a proposito delle pratiche ingannevoli, si precisa che sono considerate ingannevoli quelle pratiche commerciali che contengono informazioni decettive o false se rese nei servizi di assistenza post-vendita (lettera b) ed in particolare a proposito della necessità della riparazione o dell'uso di ricambi (lettera e) o, comunque, siano volte a ledere i diritti del consumatori attribuiti dalla direttiva 44/99/C sulla vendita dei beni di consumo.

A parte questi precedenti, esiste una carenza normativa per quanto riguarda il servizio assistenza, specie per le informazioni date al consumatore sulla possibilità di utilizzare i riparatori indipendenti per determinati interventi, anche in vigenza di una garanzia commerciale od una extended warranty.

A migliorare la posizione del consumatore circa i suoi diritti verso il riparatore contribuiscono varie norme comunitarie ed in particolare quelle (a) sulla garanzia dei beni consumabili, (b) sulla concorrenza, (c) sulle emissioni dei gas di scarico e (d) sulle clausole abusive nei contratti con i consumatori. Quanto alle prime (a) il riferimento va alla impossibilità di modificare, con esse, la normativa legale, diminuendone il contenuto precettivo; quanto alle seconde (b) il riferimento va alla "garanzia europea", cioè all'obbligo del costruttore di far prestare alla sua rete ufficiale la garanzia su ogni veicolo, indipendentemente dal luogo in cui viene acquistato, agli obblighi desumibili dal regolamento auto 1400/02 a carico del costruttore della vettura di rendere disponibili le informazioni tecniche sulla vettura agli operatori indipendenti, alla liberalizzazione delle fonti di

approvvigionamento dei pezzi di ricambio originali, alla possibilità per l'acquirente di una vettura di effettuare operazioni di mera manutenzione presso i riparatori indipendenti durante il periodo di garanzia. Quanto alla normativa sulle emissioni (c), il riferimento va all'obbligo del costruttore di dare ai riparatori indipendenti tutte le informazioni necessarie per intervenire sui sistemi elettronici di funzionamento della vettura (si ricorda che i sistemi OBD dovranno essere tarati su norme industriali comuni), di munire la vettura di meccanismi di controllo emissioni che abbiano una determinata durata ed un determinato grado di efficienza, slegato dai termini di garanzia. Quanto all'ultima categoria di norme (d) può essere ricordato: l'obbligo di consegnare in anticipo al cliente il form del contratto, il quale deve essere redatto in modo chiaro e comprensibile, il diritto del consumatore di recedere nel caso il professionista possa aumentare il prezzo del bene, il divieto di inserire clausole che demandano al professionista il diritto di accertare unilateralmente la conformità del bene al contratto ed in genere la nullità delle clausole che determinano uno squilibrio significativo della posizione delle parti. Attualmente tutti i diritti dei consumatori sono raccolti nel Codice del consumo il quale parte dalla premessa che deve essere assicurata al consumatore: la tutela della salute, la sicurezza e la qualità dei prodotti, un'adeguata informazione ed una corretta pubblicità, l'educazione dei consumatori, la correttezza dei rapporti.

Rimangono non normati aspetti di particolare importanza: si pensi alle informazioni che devono essere date al consumatore sull'uso appropriato del bene e sull'applicazione di pezzi di ricambio originali od equivalenti (si consideri che dopo il periodo di garanzia - 24 mesi - è possibile montare sulla vettura pezzi di ricambio equivalenti, non esiste però in Italia un ente certificatore ufficiale, per cui il cliente, attratto dal minor costo di questi pezzi, potrebbe ricevere un pezzo del tutto inefficiente, anche all'insaputa del riparatore. Negli USA esistono associazioni che certificano la qualità dei pezzi, legate spesso alle assicurazioni, es. CAPA). Anche la vendita dell'usato avrebbe meritato maggior

considerazione. È noto che questo settore in alcuni casi è stato caratterizzato da poca professionalità, ai margini dell'inganno: si pensi alle alterazioni ai contachilometri, alla reticenza sui sinistri occorsi alla vettura, alle riparazioni effettuate da officine maldestre. Come ricostruire lo "la storia" della vettura non è facile (in Francia se il proprietario fa vendere la vettura ad un garage, attesta personalmente che la vettura non ha subito modifiche sostanziali).

Peraltro, la richiesta di tali dati da parte del candidato acquirente al costruttore (che usa propri database per gestire la garanzia) potrebbe contrastare con la normativa sulla privacy, ove comporti la diffusione di dati personali. Il costruttore gestisce questi dati ai soli e limitati fini del rapporto di garanzia commerciale, non gli è, pertanto, consentito diffonderli a terzi (dubbio se debbano essere resi disponibili i numeri di matricola di vetture oggetto di campagne di richiamo). Occorrerà, comunque, bilanciare le esigenze legate alla riservatezza con quelle legate alla sicurezza, tenuto conto che viene coinvolto un bene e, solo indirettamente, la persona proprietaria del bene.

In questa situazione di carenza normativa si muovono le politiche commerciali di alcuni costruttori che regolamentano essi stessi le modalità del servizio di riparazione e mettono a disposizione del cliente pacchetti di garanzie estese (extended warranties) a pagamento che coprono la vita della vettura. Una recente inchiesta del Ministero del commercio inglese (Car Servicing and repair, 2000, sul sito web del ministero) evidenzia una serie di problemi. Tra i principali elenca : a) l'imprecisione e vaghezza delle informazioni sui costi della riparazione; b) l'assenza di regole comuni per accertare un servizio negligente e per giudicare altri operatori più concorrenziali, c) l'impreparazione del personale addetto alla riparazione. L'inchiesta premette che il mercato UK della riparazione nel 1999 era per il 46% in mano alle reti ufficiali dei costruttori, analoga percentuale era detenuta da fast fit center e riparatori indipendenti. Il ruolo della rete ufficiale è rafforzato dall'obbligo imposto nelle tessere di garanzia dai costruttori agli acquirenti delle vetture di effettuare "la garanzia" solo presso la

rete; si è accertato che spesso il consumatore non sa se può rivolgersi al riparatore indipendente per le operazioni di semplice manutenzione, a causa della reticenza dei costruttori a dare tali informazioni, o se facendo applicare un determinato accessorio alla vettura perderà la garanzia offerta (Gentlemen's dispute or bar room brawl, cit., "some carmaker have also tried to control the market by claiming that unapproved modifications could invalidate their warranties and by penalising dealers that install them").

La prestazione del riparatore si presenta carente sotto altro aspetto. In primo luogo quasi mai vengono consegnate al cliente check list che precisano, separatamente, il costo della mano d'opera, le singole operazioni che devono essere eseguite, la garanzia che assiste l'operazione di riparazione, la garanzia che assiste il pezzo sostituito, la garanzia che assiste la vettura, ecc.. Le associazioni delle parti consigliano in U.K. la redazione di preventivi di spesa redatti in dettaglio (quotations) con elevato livello di dettaglio (breakdown) e non approssimativi o massima (estimates). Il riparatore deve precisare se non dispone di meccanismi di diagnosi specifici e se questi sono necessari per individuare il difetto. Se il preventivo è destinato a formare il contratto di riparazione, deve essere consegnato in previa visione al cliente. Non corretti appaiono "falsi" servizi gratuiti come la gratuità del controllo a patto che la riparazione sia effettuata dallo stesso riparatore.

Il forte interesse di alcuni ordinamenti alla effettuazione di un corretto servizio assistenza è dovuto al fatto che esso genera benefici al consumatore ed allo Stato, in quanto vengono eliminati riparatori inefficienti e controversie. In Italia manca un intervento del legislatore e la materia è lasciata al senso di responsabilità di alcune associazioni di categoria che vigilano sull'operato dei loro associati. Ma è ancora molto poco.

6. Alla garanzia legale, inderogabile, dovuta dal venditore al cliente finale, può essere affiancata dal costruttore o dallo stesso venditore una ulteriore garanzia,

denominata commerciale o contrattuale. Se ne possono esaminare i contenuti e le finalità.

I costruttori di beni di consumo, per consolidato uso commerciale, rilasciano una garanzia di fabbrica e tale garanzia rientra tra le garanzie commerciali. Non vi sono stati ostacoli concettuali per la giurisprudenza ad ammettere, oltre alla libera modificabilità (disponibilità) della garanzia da parte del venditore, l'emissione di una garanzia da parte di un soggetto (costruttore o importatore) che non ha venduto il bene (oggetto della garanzia). In questo modo si è operato il completo distacco dell'obbligazione di garanzia per i vizi dal contratto di compravendita (v. Cass. 23 dic. 1991, 13869, "La garanzia per i vizi della cosa venduta ex art. 1490 c.c. può essere assunta con il contenuto, gli effetti e la disciplina sua propria quanto ai termini ed alle condizioni dell'azione da un soggetto diverso dal venditore, in ragione dei particolari rapporti con quest'ultimo).

Circa la finalità va detto subito che in passato è stato fatto indirettamente uso delle garanzie commerciali da parte dei rivenditori o dei costruttori per comprimere i diritti dei consumatori, attraverso clausole che impedivano loro di richiedere la risoluzione del contratto o la sostituzione della vettura o, comunque, limitarne i diritti. Tale politica si è rivelata di corta veduta e controproducente.

Il costruttore ha un evidente interesse ad assumere su di sé un obbligo corrispondente a quello della garanzia legale dovuta dal venditore.

Infatti, il riparatore della rete (ufficiale) non acconsente a riparare un prodotto se il produttore non si impegna a rimborsargli il costo delle lavorazioni "in garanzia", essendo il vizio riferibile al processo di progettazione o costruzione. Peraltro, nei moderni sistemi integrati di distribuzione, l'assistenza post vendita è generalmente prestata da un soggetto che opera solo come riparatore, quindi nemmeno tenuto alla garanzia legale ex vendita.

Il costruttore deve, pertanto, allestire un efficiente sistema assistenziale post vendita, stabilendo che tutti i membri della rete assistenziale sono obbligati ad

effettuare le riparazioni in garanzia, anche se non sono gli stessi venditori del prodotto (obbligo imposto dal regolamento 1400/02/CE sulla distribuzione delle vetture).

Una volta effettuato il servizio di riparazione in garanzia, senza oneri per il cliente, la rete ne addebita il costo al costruttore.

Nei rapporti tra costruttore e riparatore ufficiale la richiesta di rimborso delle spese si atteggia in modo diverso se la riparazione è avvenuta in base alla garanzia legale (nel caso in cui il riparatore sia anche venditore) od alla garanzia commerciale.

Nel primo caso, salvo diversi accordi, il rimborso del costruttore si configura come una sorta di risarcimento del danno per costi inutilmente sopportati a causa del prodotto viziato.

Nel secondo caso la prestazione della rete al cliente finale si configura come una prestazione (di servizi) del contratto di maintenance, eseguita dalla rete su mandato del costruttore, obbligato contrattualmente con il cliente finale in forza della garanzia di fabbrica; pertanto, allorché la rete esegue la prestazione, estraendo dal suo deposito il pezzo di ricambio ed applicando il costo della mano d'opera (i cui valori sono preconcordati col costruttore), richiede il rimborso del costo delle prestazioni eseguite in forza di mandato al costruttore (cioè in forza di una relazione contrattuale).

Il cliente si rivolge legittimamente a qualsiasi riparatore della rete in forza della promessa del costruttore, generalmente contenuta nelle tessere di garanzia, di "spendibilità" presso la rete, indistintamente. Tale promessa si configura come una promessa del fatto del terzo, salvo che il costruttore disponga di un proprio servizio assistenza (v. par. 159, Causa Commissione/ Mercedes-Benz].

Più specificatamente il costruttore nella garanzia commerciale si impegna (1) verso il primo acquirente e successivi aventi causa (2) ad effettuare la riparazione del prodotto a titolo gratuito (3), presso la propria rete assistenza e con un programma uniforme (4), senza interferire sulla garanzia legale e quindi

in via vicaria (5), a fronte di determinati comportamenti del cliente (6), con finalità fidelizzante (7).

(7) L'interesse del costruttore di una vettura ad emettere una garanzia commerciale deriva, tra altre, da necessità di marketing. L'importanza della garanzia convenzionale o, meglio, del contratto di maintenance, è crescente ed è oggetto di una valutazione molto attenta da parte del cliente finale, quasi da poter condizionare l'acquisto del mezzo.

I costruttori tendono a concedere periodi di garanzia sempre più lunghi; attualmente alcuni si sono attestati su 5 anni. La funzione della garanzia è così quella di creare un pregio ulteriore alla vettura, una speciale qualità, fonte di maggiore appetibilità per il consumatore, nonché un mezzo per "fidelizzare" il Cliente alla marca. La garanzia commerciale diventa così un elemento della qualità competitiva ed è la prova di uno standard elevato di qualità. Lo dimostra il fatto che i produttori di vetture dell'estremo oriente per affermarsi in Europa e negli U.S.A., volendo dare un messaggio di affidabilità del prodotto, hanno concesso garanzie per periodi molto lunghi ed inusuali per questi mercati. Tale capacità attrattiva controbilancia la gratuità del servizio e rimarca la constatazione che questa è solo fittizia.

La capacità di richiamo della garanzia ed i vincoli fidelizzanti, ad es. l'obbligo di usare solo i servizi della rete od i pezzi di ricambi originali, sono stati anche studiati sotto il profilo del gioco della concorrenza per la capacità di determinare le scelte dei consumatori (circa un obbligo di rendere un chiaro messaggio pubblicitario sulle garanzie offerte, specie se del tipo "satisfaction guarantees, v. part. 239/3 del Federal Trade Commission USA).

(2) Si consideri, peraltro, che le garanzie commerciali seguono il bene anche allorché viene trasferito. Tale struttura è la conseguenza del fatto che la

promessa del costruttore di mettere a disposizione la propria rete per l'assistenza in garanzia è "aperta".

Nel momento in cui l'acquirente acquista la vettura e sottoscrive la tessera di garanzia od accetta, comunque, la proposta costruttore, conclude con questo un contratto; questo è poi liberamente cedibile ai successivi proprietari della vettura e tale cessione è preventivamente ed incondizionatamente accettata dal costruttore, notiziato di ciò dall'invio di coupon o dalla richiesta dell'intervento riparativo. Sono indifferenti al costruttore i trasferimenti di proprietà della vettura.

(6) Non è corretto però vedere la prestazione del costruttore come unilaterale, infatti il proprietario ed i suoi successivi aventi causa sono tenuti, per poter conservare la garanzia, a precisi adempimenti: es. fare un uso del bene conforme a quello previsto nel libretto uso e manutenzione, applicare pezzi originali in sostituzione di quelli avariati, effettuare periodici controlli sulla vettura, ecc. Tali obblighi appaiono sicuramente leciti nella garanzia commerciale e non sono tali da pregiudicare i diritti del consumatore (ex garanzia legale). Infatti, il funzionamento della vettura presuppone un corretto uso ed una corretta manutenzione. Questi oneri non fanno perdere alla garanzia commerciale il requisito della gratuità (senza costi aggiuntivi), facendo parte del concetto di commerciabilità del bene (non limitato alla sue prestazioni, ma da estendersi sicuramente al suo uso).

(4) Il costruttore deve potersi presentare sul mercato (unico) comunitario con una garanzia dal contenuto uniforme, evitando che clienti residenti in Stati diversi godano di servizi diversi. Se così non fosse, chi acquista una vettura in uno Stato verrebbe trattato in modo sperequato rispetto a chi l'acquista in altro (pur avendo l'acquirente a disposizione anche la garanzia legale rilasciata dal venditore, difficilmente tale documento potrebbe essere utilizzato in un altro Stato). La garanzia commerciale assolve così al compito di regolamentare (ed uniformare) il servizio post vendita offerto dalla rete assistenza. La rete deve, infatti, intervenire per il solo fatto che il costruttore ha stipulato con il cliente un

contratto di maintenance, a prescindere dal soggetto che ha curato la vendita (è preferibile usare il termine contratto di maintenance al posto di garanzia commerciale per il vasto contenuto che si attribuisce a questo contratto).

Peraltro, in base alle regole comunitarie il costruttore deve imporre ad ogni membro della rete di prestare la garanzia ad ogni vettura, anche se acquistata in altro Stato, alle stesse condizioni (c.d. garanzia europea), deve offrire cioè la stessa copertura del paese d'acquisto della vettura. Questo obbligo rende effettivo il diritto di acquistare una vettura su un mercato estero ed immatricolarlo nel proprio paese senza perdere il valore costituito dalla garanzia.

(3) La garanzia commerciale è fittiziamente gratuita. Il costruttore nella formazione del pezzo della vettura attualizza il costo industriale di sviluppo prodotto, costo che si manifesta solo attraverso il "collaudo" su strada eseguito dal cliente sulla vettura.

Più il progetto è valido, più l'approssimazione sarà vicina ai costi preventivati per la garanzia.

Da punto di vista industriale, il deficit qualitativo del prodotto non differenzia l'ipotesi della garanzia per i vizi da quella della Liability o della pericolosità del prodotto, tutte descrivono un errore di progettazione o produzione, quindi in un problema di qualità del prodotto.

Da quanto sopra emerge che la garanzia commerciale non necessariamente deve rappresentare un quid pluris rispetto alla garanzia legale, svolgendo funzione diversa. Non si comprendono, pertanto, le preoccupazioni di chi (CHERTI, Le garanzie convenzionali nella vendita, Padova, 2004, 155) intravede un'utilità del costruttore al rilascio di una garanzia contrattuale per eludere le norme inderogabili della garanzia legale ed in tale finalità ipotizza un interesse del medesimo a renderla onerosa, così da sottrarsi a detta normativa. Tale posizione parte dall'assunto che la garanzia contrattuale debba avere come

contenuto un *quid pluris* rispetto a quella legale (“L’intera disciplina sulla vendita dei beni di consumo e, in maniera ancor più dettagliata, le norme in tema di garanzie convenzionali sono state introdotte per incrementare il quantum di tutela a disposizione del consumatore il quale, nei casi in cui dovesse ottenere una garanzia pattizia, dovrà ottenere un *quid pluris*, una obbligazione diversa ed ulteriore del professionista, rispetto a quanto già previsto dalla garanzia legale e che costituisce uno standard minimo”, CHERTI; op. cit., 169).

(5) Molto avvedutamente la normativa comunitaria ha provveduto a svalutare la garanzia contrattuale, anteponevole quella legale, in tal modo ha voluto impedire ai costruttori di creare garanzie limitative e poco efficaci. Conseguentemente la direttiva 99/44/CE si occupa marginalmente della garanzia commerciale; viene, peraltro, chiarito che essa non può essere utilizzata per limitare i diritti che derivano al consumatore dalla garanzia legale. In questo modo si recupera appieno il vero ruolo di questa garanzia, e si escludono interferenze con la garanzia legale e le sue regole inderogabili. Poiché funziona da copertura per il venditore, la garanzia commerciale deve, ovviamente, avere un contenuto non inferiore a quello (minimo) previsto dalla normativa legale. In questo modo esiste una sovrapposizione dei contenuti, pur rimanendo le differenze strutturali evidenziate.

La garanzia contrattuale è vicaria della garanzia legale, ciò vuol dire che il suo contenuto può essere superiore od inferiore rispetto a quest’ultima (ad esempio coprire la durata di 12 mesi, anziché 24 mesi<sup>25</sup>).

Lo stesso ruolo vicario avrebbe dovuto svolgerlo nel nostro ordinamento la garanzia di buon funzionamento rispetto alla garanzia ordinaria: secondo la migliore interpretazione la garanzia di buon funzionamento è meramente rafforzativa della posizione del compratore cui rimangono intatti i rimedi della vendita, dopo l’infruttuosa richiesta della riparazione o sostituzione del bene.

(1) La garanzia commerciale deve poi presentarsi, al di là del nome, come una dichiarazione vincolante per il costruttore anche per le sue dichiarazioni rese in

campagne pubblicitarie, nella sostanza, essa rappresenta un obbligo giuridico effettivo: diversamente avrebbe solo un effetto decettivo ed ingannatorio.

La garanzia commerciale delle vetture è interessata indirettamente anche dal regolamento auto 1400/02/CE, in quanto viene gestita e organizzata dalla rete ufficiale e concessa dal costruttore<sup>26</sup>. Da tale regolamento si desume anche che il costruttore deve predisporre un servizio assistenza post vendita.

Al fine di evitare ingerenze del costruttore nell'attività della rete, si consente a quest'ultimo di imporre alla rete l'uso di pezzi di ricambio originali solo per le operazioni in garanzia, ma non per tutti gli interventi di routine del periodo della garanzia. Ciò vuol dire che la riparazione in garanzia presuppone l'inefficienza di un particolare per difetto costruttivo. Ove si effettui un mero controllo si opera fuori dalla garanzia e non è necessario utilizzare la rete di assistenza del costruttore.

Generalmente il costruttore nelle garanzie commerciali non comprende quelle dei particolari autonomi (es. pneumatici, vetri), richiamando quella del costruttore del particolare. Alcuni costruttori addirittura escludono la garanzia per certi particolari (es. vetri). Si deve, tuttavia, ritenere che sussista una forma di responsabilità diretta del costruttore della vettura (prodotto assemblato) anche per detti particolari (con possibilità di potersi rivalere sul costruttore del pezzo) e non siano più ammissibili forme di esclusione della garanzia per determinati particolari.

La garanzia di conformità copre il bene nel suo complesso, sia esso realizzato compiutamente o da assemblare (es. modulo IKEA); ne consegue che in quest'ultimo caso, nell'ipotesi in cui si riveli deficitaria al montaggio una parte componente, si realizza una vendita di prodotto non conforme. Allorché il compratore nella riparazione effettua la sostituzione di una parte componente di un prodotto complesso utilizzando un ricambio, ripristina tutte le originarie caratteristiche del bene (rimane ovviamente la distinzione tra ricambio e prodotto originario: il ricambio non è oggetto della normativa a favore dei consumatori).

(...)

### 3. La Legge italiana di recepimento

(...)

### 4. I rapporti tra Costruttore e Concessionario

(...)