

AUTORIPARATORI

Guai con l'officina?

Quando si fa riparare l'auto, disguidi e incomprensioni con il meccanico sono dietro l'angolo. Ma anche se non siamo esperti di motori possiamo far valere i nostri diritti.

di Luciana Grosso

Le storie dei nostri soci



1 IL CLIENTE CHIEDE UN INTERVENTO, MA NON È QUELLO GIUSTO

Il primo caso controverso che ci è stato sottoposto è quello di un automobilista che vede accendersi una spia sul cruscotto. Convinto si tratti di quella dell'olio, porta l'auto dal meccanico e dice che la spia segnala un problema di pressione dell'olio motore. Dopo pochi chilometri la macchina si guasta di nuovo. Con un'analisi più accurata si scopre che il guasto non era alla pompa dell'olio ma a quella dell'acqua. La responsabilità, in questo caso, è del meccanico, che si è accontentato della diagnosi fatta dal cliente, senza verificare che fosse giusta. L'esperto è il meccanico: i controlli spettavano a lui.

2 IL CONTO DEL MECCANICO È MOLTO PIÙ SALATO DEL PREVISTO

Una socia ha portato a far riparare una macchina molto vecchia e destinata a circolare ancora pochi mesi prima di essere rottamata, chiedendo al meccanico un intervento da poco, il minimo indispensabile per circolare in sicurezza ancora per pochi chilometri. Il meccanico, invece, ha provveduto in autonomia e ha eseguito una riparazione molto costosa, mai richiesta né concordata. Si tratta di un abuso da parte del meccanico. Un buon professionista deve informare il cliente su quello che farà e offrire un preventivo dettagliato. In caso contrario, non potrà chiedere il pagamento delle spese non concordate.

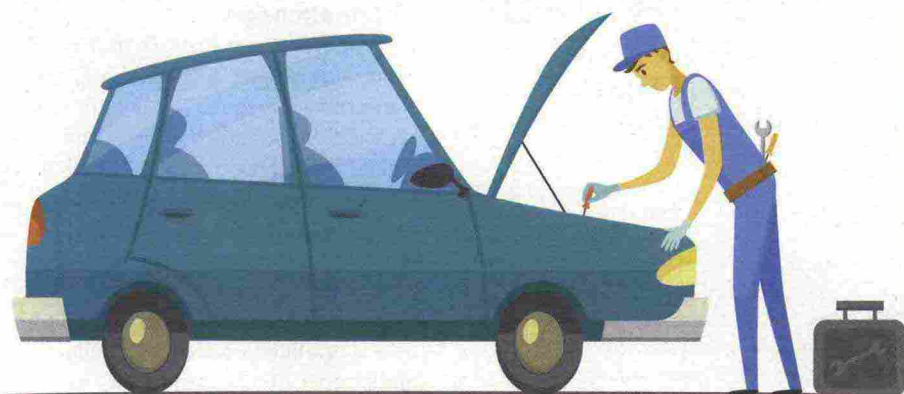


AUTORIPARATORI

Benché quando si studia per l'esame di teoria a scuola guida, sia obbligatoria anche la parte relativa alla manutenzione del motore, sono ben pochi gli automobilisti che di fatto hanno la minima idea di quel che succede sotto il cofano della loro vettura. In genere, quando si accende una spia nel quadro del cruscotto della macchina, non si sa che pesci pigliare e, per di più, quando ci si reca dal meccanico spesso non si capisce nulla di quello che, in un gergo spesso tecnico e riservato ai soli (pochi) iniziati, ci viene detto rispetto al guaio riscontrato.

Diritti chiari

Non essere esperti di motori e meccanica, però, non significa che quando portiamo l'auto a riparare dobbiamo compiere un atto di cieca fede nel meccanico. Anzi. Anche in officina, come consumatori e clienti, abbiamo diritti che possiamo far valere. Il primo è quello alla sicurezza: la riparazione fatta deve sempre metterci in condizione di circolare in piena sicurezza, per noi e per gli altri. Il secondo è quello all'informazione: anche se di motori sappiamo poco o niente, il meccanico è tenuto a spiegarci, in modo chiaro e comprensibile, che intervento intende

**3 NON È SEMPRE IL CASO DI RISPARMIARE**

Un socio ci ha raccontato di aver portato l'auto in officina a controllare. Il meccanico dice che serve un intervento piuttosto costoso, ma il socio preferisce risparmiare e ne chiede un altro, meno caro ma anche meno risolutivo. Il risultato? Dopo pochi chilometri l'auto si guasta di nuovo e, per di più, provoca anche danni ad altri veicoli. In realtà, spettava al meccanico insistere perché l'auto circolasse in piena sicurezza, anche contro il volere del proprietario e non limitarsi a una riparazione parziale o approssimativa. Se il prezzo è troppo alto ci si può accordare per un pagamento dilazionato. Ma l'auto deve essere sicura.



**LA LEGGE IMPONE DI RIVOLGERSI A UN'OFFICINA,
QUINDI NIENTE FAI DA TE
E NIENTE RIPARATORI IMPROVVISATI**

I NOSTRI CONSIGLI**Occhio al dettaglio****TASTATE IL TERRENO**

Se siete in cerca di un meccanico nuovo, prima di affidargli la macchina per una riparazione importante, è buona norma conoscerlo prima, magari con una operazione più semplice o con un intervento routinario, come il cambio d'olio o della batteria. Se vi siete trovati bene per serietà, puntualità e prezzi, allora potrete affidargli l'auto per un intervento più costoso.

TENETE TRACCIA SCRITTA DI PREVENTIVI E OPERAZIONI EFFETTUATE

Anche se spesso si tende a sentirsi in soggezione davanti al meccanico, è bene non solo chiedere un preventivo dettagliato, ma anche fare scrivere sulla ricevuta che cosa si è fatto e che cosa si è sostituito. Sarà utile nel caso in cui l'auto si guasti di nuovo o se dovessero sorgere controversie con l'autoriparatore.

SIATE CHIARI

Non cadete nell'errore di affidare l'auto all'officina dicendo "fate quel che serve". È bene fornire indicazioni precise sul tipo di riparazione che si desidera. Spetterà al meccanico consigliarvi per il meglio, così da conciliare le esigenze della meccanica, quelle della sicurezza e quelle del vostro risparmio.

CHIEDETE VI SIA MOSTRATO IL PEZZO SOSTITUITO

Se il meccanico dice di aver sostituito un pezzo, chiedete che vi venga mostrato quello vecchio.

CHIEDETE L'ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ E LA RICEVUTA

Fatevi rilasciare un'attestazione di conformità dei lavori effettuati e dei ricambi utilizzati. Chiedete sempre anche la ricevuta fiscale: servirà da garanzia.

AUTORIPARATORI

INTERVISTA

Primo: l'informazione

Le controversie fra meccanici e automobilisti sono all'ordine del giorno. Non sarà che gli autoriparatori parlano un linguaggio incomprensibile?

«Sì. Quella della scarsa capacità di comunicazione di alcuni meccanici è un problema e dà luogo a molti malintesi e controversie. Il mio consiglio agli automobilisti è quello di chiedere e fare domande. L'autoriparatore ha il dovere di essere chiaro. Alcuni, più all'avanguardia, una volta presa in carico l'auto, permettono al cliente di vedere il video di quel che viene fatto. È questa la strada giusta: quella della massima informazione e trasparenza possibile».

A oggi che garanzie esistono su una riparazione fatta in officina?

«Qualunque riparazione è garantita per un minimo di 12 mesi. Certo, occorre essersi rivolti a un'officina vera e soprattutto averne traccia. Una ragione in più per chiedere la ricevuta e lasciar perdere chi lavora in nero».

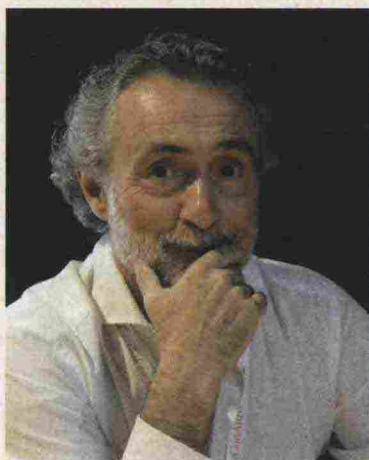
Qual è il tipo di riparazione più diffuso e comune che vi viene richiesto? Quale la spesa media?

«Nella stragrande maggioranza dei casi facciamo tagliandi, ossia le operazioni di manutenzione ordinaria che si fanno circa ogni ventimila chilometri. Si tratta dei controlli e dei cambi di routine di filtri, olio, candele...

Il costo di media è di circa 300 euro, ma ovviamente cambia da auto a auto: le macchine più grosse e costose hanno costi di manutenzione che sono ovviamente più alti, così come lo sono quelli dei pezzi di ricambio».

A proposito dei pezzi di ricambio: proprio non c'è modo di risparmiare un po'?

«A oggi sul mercato ci sono i ricambi originali, che sono quelli marchiati dalla casa dell'auto, e quelli equivalenti (che sono gli stessi ma che invece del marchio della casa hanno quello del produttore, per esempio Bosch). Ci sono poi i non originali, che sono comunque affidabili.



Giorgio Boiani

Vicepresidente di **AsConAuto**
Associazione Nazionale Consorzi
Concessionari Auto

Niente altro. Il resto è merce contraffatta, in arrivo soprattutto da Arabia Saudita e Cina, che è anche pericolosa. La si riconosce, in genere, dal prezzo insolitamente basso. Se un cliente si presenta in officina con un pezzo di ricambio contraffatto un buon meccanico dovrebbe rifiutarsi di farlo. Si tratta di una pratica molto scorretta».

Come si sceglie il meccanico?

«Il passaparola è ancora la formula più efficace. Oltre alle officine dei concessionari, ci sono anche migliaia di operatori indipendenti che offrono un servizio ottimo. Ma bisogna assicurarsi che abbiano licenze e abilitazioni in regola. In genere vengono esposte ben in vista».

Quali sono queste abilitazioni?

«Oggi esistono l'abilitazione da meccanico e quella da elettrauto. Ma presto questa distinzione sarà superata. La crescente tecnologia delle auto ha reso necessaria la nascita di una nuova figura, quella del meccatronico. Per diventarlo occorrerà superare un esame scritto e orale o avere un'esperienza di almeno 20 anni». **L.G.**

► effettuare, perché e a che prezzo. Il preventivo, anche di massima, deve esserci sempre fornito prima, e questo deve essere dato dalla somma del costo di manodopera previsto più il costo degli eventuali pezzi di ricambio. Il terzo diritto è quello relativo alla garanzia: qualunque riparazione deve essere garantita due anni, purché sia stata effettuata da un professionista e la si possa provare con una ricevuta o una fattura o anche solo una testimonianza. I difetti evidenti devono essere contestati immediatamente, gli altri entro 60 giorni dalla scoperta. La durata è sempre di 24 mesi, salvo i casi molto rari in cui la prestazione è prevalentemente di manodopera ed eseguita da artigiano, ipotesi nella quale si applica la garanzia di un anno.

Alcune attenzioni

Riparare un'auto non è cosa da tutti. Occorre sempre rivolgersi a mani esperte. Non si tratta solo di una questione di buon senso e di importanti e non negoziabili ragioni di sicurezza, ma anche di legge: il testo della legge numero 41 del febbraio 1992 impone che, fatta eccezione per gli interventi di ordinaria e minuta manutenzione e riparazione (come la sostituzione delle spazzole tergicristalli, delle lampadine o il rabbocco dell'olio lubrificante), il proprietario di un veicolo abbia l'obbligo di avvalersi di un professionista, cioè un'officina iscritta ai registri delle imprese e nella quale operino meccanici esperti e qualificati. Nel caso in cui si rivolgesse a un meccanico fai da te, non qualificato, incorrerebbe in una salata multa.

Scegliere l'officina

La maggior parte degli automobilisti tende a portare la macchina da un meccanico vicino casa o da quello convenzionato con la marca di auto che guidiamo o da qualcuno che ci è stato consigliato da parenti e amici. Certo è un sistema pratico e anche affidabile, ma potrebbe non essere il migliore. Facendo una rapida ricerca online si potrebbe scoprire che ci sono meccanici specializzati nel tipo di intervento che serve alla nostra auto o che ce ne sono di più economici. Alcune

AUTORIPARATORI

officine, per esempio, hanno un loro sito sul quale espongono i prezzi e mettono a disposizione preventivi di massima. Certo, per consultarli con profitto, occorre essere perfettamente a conoscenza del tipo di intervento necessario, altrimenti è perfettamente inutile, visto che non si saprebbe che cosa cercare.

Farsi un'idea dei prezzi

Abbiamo già insistito sull'opportunità di chiedere un preventivo scritto, ma è importante sapere che il meccanico è obbligato a fornirvene uno, di norma in modo gratuito anche se ci possono essere eccezioni (in ogni caso, se il preventivo è a pagamento, il meccanico ce ne deve informare). Una volta accettato il preventivo, questo ha valore di contratto tra le parti e di ordine di esecuzione. In caso di controversia, può servire come prova delle prestazioni promesse e dell'accettazione del prezzo. Per quel che riguarda i costi all'ora della manodopera, ogni officina è libera di fissare quelli che ritiene più corretti, ma per essere certi che la cifra richiesta sia equa, si possono consultare i siti delle Camere di commercio o di Confartigianato, che pubblicano le tariffe indicative calcolate sulla media delle imprese di autoriparazione e carrozzeria. Lo stesso vale per i tempi necessari per effettuare la riparazione. Anche questi sono a discrezione del riparatore, ma online sono pubblicati i cosiddetti "temperi", che indicano i tempi di massima necessari per le riparazioni più comuni, anche se in genere si riferiscono alla carrozzeria e sono di consultazione piuttosto ostica.

La custodia

Nel tempo in cui la macchina rimane in officina, questa deve essere custodita in modo sicuro da danni e furti. A nulla vale l'esposizione di cartelli e avvisi con i quali si "declina ogni responsabilità": la macchina va custodita in sicurezza. Lo stesso vale anche nei (controversi) casi in cui il meccanico decide di trattenere l'auto di un cliente che non paga. Il riparatore ne ha tutto il diritto, ma deve comunque custodire il veicolo con attenzione. ■

Il parco macchine in Italia

37,5

MILIONI

LE AUTOVETTURE
CHE CIRCOLANO
NEL NOSTRO PAESE

EURO 0



4%

EURO 1



5,5%

EURO 2



9,9%

EURO 3



14,7%

EURO 4



29,7%

EURO 5



19,1%

EURO 6



17,1%

11

ANNI
ETÀ MEDIA DELLE
AUTOVETTURE

14

ANNI
TEMPO
PER RINNOVARE
IL PARCO AUTO
ATTUALE

1.380.903

AUTO RADIATE DAL PUBBLICO REGISTRO
AUTOMOBILISTICO NEL 2017 (+2,1%).

QUALUNQUE RIPARAZIONE DI CUI SI ABBA PROVA
EFFETTUATA DA UN PROFESSIONISTA È COPERTA
DA UNA GARANZIA DI DUE ANNI