

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA GARANZIA CONVENZIONALE CONFORMGEST/ADICONSUM**

La presente "Carta Dei Servizi" nasce a seguito dell'accurata analisi svolta da parte di Adiconsum dell'operato svolto da Conformgest Spa nell'adempimento dei servizi di gestione tecnico-legale erogati in nome e per conto dei Venditori di auto. Tale analisi ha portato a rilevare una profonda conoscenza da parte della medesima in materia di Codice del Consumo, nonché una corretta applicazione delle norme previste.

CONFORMGEST è una consolidata realtà che opera con management e personale italiano (certificazione di qualità UNI EN ISO 9001-2015 dall'ente accreditato ITALCERT) e che vanta un portfolio di oltre 10.000 Dealer convenzionati, di cui circa 4.000 regolarmente attivi nel corso dell'anno 2021.

Seimila (6.000) sono i servizi di Garanzia attivati mensilmente (72.000 all'anno) ed oltre 16.000 le pratiche guasto gestite nel corso del 2020, registrando un 70% di pratiche accordate ed il restante 30% risolte in Conformità.

## ***1. Adiconsum e Conformgest: chi sono e come collaborano***

**ADICONSUM** è un'associazione di consumatori costituita nel 1987 su iniziativa della CISL. È presente su tutto il territorio nazionale e attraverso i propri operatori, i propri volontari ed i propri dirigenti, fornisce assistenza e tutela individuale e collettiva ai consumatori ed alle famiglie.

ADICONSUM negozia e concerta condizioni di difesa individuale e collettiva dei consumatori per l'eliminazione delle vessazioni, delle pratiche commerciali scorrette, delle truffe a danno dei consumatori e pone al centro del proprio agire: la formazione, l'informazione, la conciliazione paritetica dei contenziosi tra consumatori ed aziende e le buone pratiche quali strumenti di difesa e di riscatto dei consumatori.

**CONFORMGEST SPA** è una Società di Servizi operante nel settore dei servizi dedicati ai venditori professionali di auto, che gestisce, in nome e per conto del Venditore:

- **la garanzia legale di conformità**
- **la garanzia convenzionale ulteriore**

al fine di coadiuvarlo nella gestione degli obblighi assunti nei confronti del Consumatore.

Adiconsum, riconoscendo il ruolo di ConformGest Spa quale primario attore di riferimento nel mercato Automotive in materia di gestione della **garanzia convenzionale ulteriore e della garanzia legale di conformità in nome e per conto del Venditore**, sulla

base di un protocollo d'intesa con la medesima, redige la presente scrittura per diffondere chiarezza e trasparenza nel mercato della vendita di veicoli usati e per offrire ai consumatori un documento di facile lettura, utile a renderli partecipi del funzionamento dei servizi offerti, dei loro doveri e dei loro diritti in piena trasparenza.

## **2. I diritti del consumatore che acquista un'auto usata (art. 135 bis Codice Del Consumo)**

Il Codice del Consumo prevede specifici rimedi in favore di chi acquista un'auto usata:

- riparazione/sostituzione del veicolo
- riduzione del prezzo
- risoluzione del contratto

Questi strumenti sono attivabili in tutti i casi in cui si lamenti un vizio riconducibile alla conformità del bene, ovvero per la cosiddetta "garanzia legale di conformità"

### **La garanzia legale di conformità:**

La garanzia legale trova il suo presupposto e i suoi limiti nelle previsioni di legge (art. 129 Codice Del Consumo) ed è quindi una garanzia che il venditore deve obbligatoriamente offrire all'acquirente consumatore per i difetti che compromettano il normale utilizzo della vettura, **in coerenza con il precedente stato d'uso**, verificato al momento dell'acquisto e della consegna. Si estende per una durata di 24 mesi ma, può essere ridotta a 12 mesi con accordo espresso tra venditore e il cliente. (art. 133 c. 4 Codice Del Consumo).

Secondo quanto previsto dal codice del Consumo (art. 129), **la garanzia legale** prevede in capo al venditore l'obbligo di consegnare al consumatore **beni conformi al contratto di vendita**. Nel caso di autovetture usate per bene conforme s'intende un'autovettura:

- **idonea all'uso** al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- **conforme alla descrizione** fatta dal venditore e che possiede le qualità che il venditore ha presentato al consumatore;
- che presenti la **qualità e le prestazioni** che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura usata del bene e del suo pregresso utilizzo.

L'oggetto della garanzia di legge è dunque un generico obbligo del venditore di garantire il cliente da difetti del bene che ne possano pregiudicare il suo normale utilizzo.

Qualora non sia possibile ripristinare la conformità e/o il venditore non si sia in alcun modo attivato in tal senso, il consumatore potrà richiedere al Venditore la sostituzione totale della vettura, la riduzione del prezzo di vendita o la risoluzione del contratto, ove consentito dal Codice del Consumo.

**Il difetto di conformità viene escluso** nei casi in cui il consumatore, al momento della conclusione del contratto, era a conoscenza del difetto o non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza.

### ***3. I servizi offerti da Conformgest con la garanzia convenzionale***

Il Codice del Consumo prevede un'ulteriore ipotesi di garanzia applicabile alla vendita dei beni di consumo, e dunque alle autovetture usate: la "**garanzia convenzionale ulteriore**".

Questa Carta dei servizi è dedicata alla sola garanzia convenzionale, nel caso venisse offerta dal venditore e gestita da Conformgest, in aggiunta a quella legale obbligatoria per legge.

Per una migliore comprensione, in questo paragrafo spiegheremo le caratteristiche principali di questa tipologia di garanzia.

#### ***La garanzia convenzionale ulteriore:***

La garanzia convenzionale (art. 135 quinquies Codice del Consumo) è un **servizio accessorio** che viene offerto dal concessionario al cliente e che può essere **gestito da un soggetto terzo** come nel nostro caso è Conformgest.

All'interno delle garanzie convenzionali rientrano anche le estensioni di garanzia offerte da alcune case automobilistiche oltre i due anni previsti dalla legge: in questi casi però è sempre la casa costruttrice che la gestisce e ne è responsabile.

Questa tipologia di garanzia può essere offerta in aggiunta alla garanzia legale di conformità senza mai escluderla.

#### **La garanzia convenzionale ulteriore:**

- Copre determinate tipologie di guasti relativi a specifici componenti dell'autovettura;
- Viene offerta sulla base di un accordo che accompagna il contratto di vendita (cosiddetta "dichiarazione di garanzia");
- Vincola chi la offre secondo le modalità indicate nella dichiarazione di garanzia medesima o nella relativa pubblicità, e **limitatamente** all'oggetto individuato nella dichiarazione.

Conformgest offre al venditore la possibilità di proporre al cliente diverse tipologie di garanzia convenzionale ulteriore, differenziate per oggetto e durata della copertura (e riconoscibili dalle diverse denominazioni scelte) visionabili sul sito <https://www.conformgest.it/servizi>.



#### **4. I soggetti coinvolti nella garanzia convenzionale ulteriore e i loro ruoli**

##### *Il venditore (dealer)*

Il venditore che si affida a Conformgest è il soggetto che offre al cliente consumatore la garanzia convenzionale ulteriore e che **ne rimane sempre responsabile nei confronti del proprio cliente.**

Se il consumatore acquista una vettura con la garanzia convenzionale ulteriore, il venditore:

- affida la **gestione della conformità** a Conformgest in suo nome e per suo conto
- affida la **gestione della garanzia convenzionale** a Conformgest che provvede ad accogliere la segnalazione di guasto nonché alla eventuale riparazione/sostituzione del pezzo a carico del venditore.

##### *Conformgest*

È la società che **gestisce** la garanzia **in nome e per conto del venditore:**

- **GESTISCE LA CONFORMITÀ** ovvero:  
**1)** supporta il venditore (**solo nel caso in cui tale opzione venga scelta dal Venditore**) nel procedimento di verifica dello stato d'uso della vettura.  
**Al termine del processo di verifica il venditore attesta sempre, in ogni caso, le condizioni del veicolo rilasciando apposito certificato sottoscritto anche dal consumatore;**  
**2)** Gestisce il servizio di rilevazione difetti e guasti in nome e per conto del Venditore

**Conformgest non è responsabile per eventuali difetti di conformità, ma ne cura e gestisce la sola rilevazione e cura i rapporti tra venditore e cliente.**

**Il venditore rimane quindi l'unico responsabile per le dichiarazioni attestanti la conformità del veicolo (da intendersi come conformità relativa alle condizioni di utilizzo in cui si trovi il veicolo al momento della vendita).**

- **GESTISCE LA GARANZIA CONVENZIONALE ULTERIORE** ovvero:  
Gestisce unicamente i rapporti tra venditore e cliente nei casi in cui sia necessario verificare un guasto coperto dalla garanzia convenzionale.  
**Non risponde** per i guasti che, secondo le regole e le condizioni del certificato di garanzia convenzionale, abbiano ad oggetto i componenti coperti dalla tipologia di garanzia prescelta.
- Il Servizio di Garanzia Convenzionale offerto da Conformgest **non ha carattere assicurativo** e può essere offerto dal dealer a pagamento con una

maggiorazione del prezzo del veicolo usato o come omaggio del venditore stesso compreso nel prezzo pattuito per la vendita.

### *Il cliente consumatore*

Colui che acquista una vettura con garanzia convenzionale Conformgest:

- Accetta che la **gestione della conformità** per i difetti riconducibili alla stessa sia affidata dal Venditore a Conformgest;
- Accetta che la **gestione della garanzia convenzionale** sia affidata dal Venditore a Conformgest.
- riceve e sottoscrive sia il certificato dello stato d'uso della vettura, il "certificato di conformità", sia il "certificato di garanzia convenzionale.

**Il consumatore deve apprestare massima attenzione a questi documenti perché definiscono i limiti e le condizioni delle rispettive garanzie.**

**N.B.: In entrambi i casi il consumatore sa che il responsabile della garanzia resta sempre e comunque solo il dealer, ovvero il venditore.**

**Il servizio prestato da ConformGest non comporta sostituzione di responsabilità nei confronti dell'Acquirente rispetto al Venditore, né la sua sostituzione di legittimazione in caso di contenzioso.**

### ***5. Come viene gestita la garanzia convenzionale***

Questa tipologia di garanzia offerta dal Venditore copre solo ed esclusivamente i componenti del veicolo che il consumatore trova riportati nel **Carnet di Garanzia** che gli viene consegnato dal Venditore al momento della consegna del mezzo.

Il Venditore è tenuto a consegnare ed illustrare specificamente il contenuto del "Carnet di Garanzia Convenzionale Ulteriore" all'Acquirente, nonché modalità, termini e limiti del servizio che in nome e per conto suo viene svolto da ConformGest.

**Alla consegna del veicolo** il venditore consegna al cliente, contestualmente, il certificato di attivazione della Garanzia Convenzionale Ulteriore (distinto dal Certificato di Conformità) inviandone copia a ConformGest entro e non oltre 8 giorni.

Una volta ricevuta la comunicazione da parte del dealer, Conformgest comunicherà al **cliente** consumatore l'avvenuta attivazione della garanzia, **che decorrerà dalla data di consegna del veicolo.**

Se il consumatore, dopo l'acquisto dell'auto, verifica un guasto, procede a darne comunicazione a Conformgest con la trasmissione del **Modulo Dichiarazione Guasti**, contenuto nel Carnet di Garanzia Convenzionale Ulteriore, con le modalità e nei termini ivi previsti.

ConformGest dopo la ricezione della segnalazione del consumatore, procederà alle verifiche del guasto e ad intervenire in nome e per conto del Venditore.

Qualora ConformGest – effettuate le verifiche necessarie – ritenesse che **il guasto non rientri** fra quelle determinate tipologie di guasti relativi a specifici componenti dell'autovettura indicate nella garanzia convenzionale offerta dal Venditore, provvederà a comunicare dettagliatamente le motivazioni sia al Venditore che all'Acquirente.

Qualora ConformGest, invece, svolti i necessari accertamenti, ritenga accettato il reclamo, erogherà il servizio previsto nel Carnet di Garanzia Convenzionale Ulteriore in nome e per conto del venditore, previa comunicazione all'Acquirente.

**In particolare ConformGest:**

- farà ricoverare la vettura presso officina convenzionata, qualora ciò già non sia stato effettuato in precedenza;
- previo accordo con l'officina convenzionata e con l'Acquirente, fornirà – se possibile – i necessari pezzi di ricambio, facendo provvedere alla riparazione;
- potrà ritirare gli organi dichiarati guasti per sottoporli a verifiche, controlli ed eventuali riparazioni, ove possibile;
- farà mettere a disposizione dell'Acquirente gli ulteriori servizi previsti nel Carnet di Garanzia Convenzionale Ulteriore, qualora già non fruiti.

Al termine del servizio, ConformGest, invierà al Venditore il rapporto relativo all'intervento con il medesimo concordato. Qualora nel corso del servizio Conformgest ritenesse necessario effettuare perizie specifiche e/o acquisire pareri tecnici o legali, se ne assumerà interamente i costi. Resta inteso che gli interventi di ConformGest e delle sue officine convenzionate saranno finalizzati a ripristinare il veicolo nello stato d'uso complessivo – ivi compreso quello che doveva avere la parte interessata dal guasto – **al momento della vendita**, tenuto conto dell'ulteriore uso successivamente effettuato da tale momento.

Dopo il suo acquisto il consumatore deve Conservare i documenti fiscali relativi agli interventi di manutenzione eseguiti. **Il servizio di garanzia convenzionale Conformgest infatti non opera in mancanza di attestazione di avvenuta esecuzione della manutenzione contrattualmente prescritta.**

Scelta consapevole



## **6. La garanzia convenzionale, Il valore del veicolo e l'uso pregresso**

Quando si acquista un bene usato si deve tener conto dell'utilizzo pregresso fatto dal precedente/i proprietari.

La legge in proposito (art. 128 Codice Del Consumo), tiene conto di questo fattore nella vendita dei beni di consumo, facendo riferimento ai difetti non derivanti dall'uso normale della cosa.

La garanzia convenzionale rappresenta uno strumento in più, rispetto alla garanzia di legge, cui può ricorrere il consumatore per tutelarsi da **guasti o rotture improvvise** a determinati componenti che possano avvenire anche molto tempo dopo l'acquisto del bene.

*Ad esempio:*

La rottura di un componente principale del veicolo in un lasso breve di tempo dall'acquisto può considerarsi un difetto di conformità, in quanto rende inutilizzabile e inadatto all'uso il veicolo, ed è altamente probabile che il difetto fosse già presente al momento della consegna (e non fosse rilevabile dal consumatore con l'ordinaria diligenza).

La rottura di un componente che rende non utilizzabile il veicolo, o comunque ne pregiudichi fortemente il suo utilizzo, può, tuttavia, verificarsi anche molto tempo dopo il suo acquisto.

In questi casi la garanzia convenzionale interviene e viene **applicata secondo dei parametri che tengono conto dell'utilizzo pregresso e della vetustà della vettura**. Il consumatore potrà quindi essere chiamato a partecipare alle spese di riparazione o sostituzione del pezzo.

Il cliente che sceglie la garanzia convenzionale avrà quindi diritto alla riparazione o sostituzione del componente coperto da garanzia con le modalità ed i limiti previsti dal carnet di garanzia consegnatogli dal Venditore.

Nel caso in cui si renda necessaria la sostituzione, Conformgest:

- potrà installare un componente anche usato, conforme allo stato d'uso del precedente, **ma non necessariamente originale**;
- potrà installare un componente nuovo **richiedendo al consumatore una partecipazione alle spese di acquisto del pezzo di ricambio in misura pari alla percentuale indicata sul certificato di conformità** consegnatogli alla vendita. Tale percentuale viene calcolata in base al valore del veicolo "a nuovo" secondo il database Infocar di Quattroruote ed il valore di vendita (espresso in fattura) del veicolo.

Il rapporto tra dealer e Conformgest: un'intesa basata su impegni e obblighi reciproci a tutela del cliente finale. Conformgest seleziona con cura i propri dealer partner e fornisce agli stessi strumenti finalizzati a garantire al consumatore la massima trasparenza e correttezza nella vendita del veicolo usato e nella gestione della garanzia convenzionale.

A tal fine, **ogni dealer Conformgest sottoscrive e accetta la presente Carta dei Servizi impegnandosi a rispettare le norme di assoluta buona fede e pratica professionale nella vendita del veicolo usato.**

## **7. Come il consumatore deve relazionarsi con ConformGest**

In caso di reclami per guasti su componenti oggetto della garanzia il consumatore deve comunicare a Conformgest, secondo la procedura prevista, tutti gli estremi del problema al fine di aprire la pratica di reclamo. La responsabilità per la garanzia permane, tuttavia, anche in caso di garanzia convenzionale ulteriore, solo ed esclusivamente in capo al venditore che resta anche il soggetto passivo da citare in giudizio nel caso in cui si desideri adire le vie legali.

## **8. La procedura conciliativa con Adiconsum**

Adiconsum e Conformgest, sulla base di un protocollo specifico e condiviso, hanno predisposto una apposita procedura conciliativa, a carattere sperimentale, per i casi in cui il consumatore lamenti un disservizio legato alla gestione della Garanzia Convenzionale Ulteriore da parte di Conformgest.

Questo strumento mira a comporre bonariamente le questioni insorte, al fine di evitare le più dispendiose vie legali, affiancando il consumatore per la tutela dei suoi diritti e ricercando un accordo che sia il più soddisfacente possibile per entrambe le parti.

Si tratta di un procedimento scelto su base volontaria dalle parti, modellato sullo schema delle procedure di risoluzione extra-giudiziale delle controversie previste dal Codice del Consumo (artt. 141 e ss.). Il ricorso alla conciliazione non pregiudica, in caso di esito negativo della procedura, per entrambe le parti la possibilità di adire le vie legali per la tutela dei propri diritti.

## **9. Ambito di applicazione della Carta**

La presente Carta dei servizi, e la Procedura di Conciliazione di cui al precedente punto 8, vengono applicate solo ai servizi offerti da Conformgest come garanzia convenzionale ulteriore e non comprendono il servizio di gestione della garanzia di conformità.

## **10. Altri aspetti della garanzia convenzionale**

La garanzia convenzionale Conformgest è legata al cliente che l'acquista direttamente presso il dealer convenzionato e non si trasmette in caso di successivi trasferimenti di proprietà del veicolo.

In ogni caso **non è previsto un rimborso** per il periodo di garanzia non goduto per qualsiasi vicenda cui possa andare incontro il veicolo coperto da Garanzia Convenzionale (furto, vendita successiva, ripensamento del cliente).

In nessun caso la garanzia convenzionale è attivata automaticamente per il solo fatto che la vettura sia stata venduta da un dealer convenzionato: è sempre necessaria la sottoscrizione apposita dei documenti Conformgest contestualmente al contratto di acquisto del veicolo.