

# I Ricambi Portati dal Cliente Come Comportarsi



# Sommario

<b>Introduzione</b>	Pag. 02
<b>Perché approfondire</b>	Pag. 04
<b>La Rivoluzione Digitale</b>	Pag. 08
<b>Cliente, chi è?</b>	Pag. 11
Chi cerca opportunità di risparmio	Pag. 11
Chi è un attento conoscitore e sta cercando un preciso ricambio	Pag. 13
Chi non ha un professionista di riferimento	Pag. 15
<b>Come comunicare</b>	Pag. 18
<b>Aspetti Legali</b>	Pag. 20
Primo Principio	Pag. 20
Secondo Principio	Pag. 21
Terzo Principio	Pag. 21
<b>Garanzia</b>	Pag. 30
Garanzia per riparazioni eseguite con sola manodopera e senza utilizzo di pezzi di ricambio	Pag. 30
Garanzia per riparazioni eseguite con manodopera e ricambi	Pag. 31
Garanzia sui ricambi	Pag. 31
Conservazione documenti	Pag. 33
<b>Ricambi originali e Ricambi di qualità equivalente</b>	Pag. 34
Requisiti di certificazione	Pag. 35
<b>Conclusioni</b>	Pag. 37

## Introduzione

In questi ultimi anni ti sarai accorto anche tu di quanto è cambiato il mercato dei ricambi. È sempre più frequente che anche il tuo cliente storico, fidelizzato da tempo, si presenti con un **sacchetto di ricambi** acquistati non si sa dove.

La giustificazione è sempre la stessa: *“sai mio nipote, mio figlio me li ha acquistati lui, è più pratico di me”* oppure *“sai in un gruppo online, sui social mi hanno consigliato di montare questi ricambi e potevo anche risparmiare qualcosina. È un problema per te montarli?”*

Purtroppo sì, **nasce proprio un problema.**

In quel momento ti senti sopraffatto dalla voglia di mandarlo a farsi un giro ed un senso di frustrazione e di impotenza di fronte a questo fenomeno in costante crescita.

Una **rivoluzione** che è sempre più difficile contenere e che porta con sé anche un nuovo fenomeno: anche se il cliente non comprerà i ricambi da solo online, avrà sempre più modo di confrontare i prezzi dei ricambi applicati da te autoriparatore e di quanto lo avrebbe pagato su qualche sito online.

Se da una parte è assolutamente comprensibile la tua voglia di rispondergli in malo modo, dall'altra si rischia di assistere ad uno scenario anche peggiore: il Cliente si senta *“truffato”*.

Pensare di aver pagato troppo per lo stesso ricambio, mette in dubbio tutte le tue parole, tutti



gli interventi fatti. *“chissà se loavrà fatto davvero, chissà se ha davvero messo quel ricambio, se mi sta fregando sui ricambi chi mi dice che non mi freghi anche sui lavori o sulle ore di manodopera”*

In un solo momento anni di sacrifici, di duro lavoro svaniscono. Hai perso un Cliente senza saperlo e probabilmente non te lo dirà, semplicemente la prossima volta cambierà professionista; senza avvertire e senza far sapere nulla.

Visto come stanno cambiando rapidamente le cose e che sempre di più si sente parlare di Clienti che si portano i ricambi e ti chiedono di sostituirli, non si può più **ignorare questo fenomeno**. Eventi in assoluta crescita che è opportuno osservare per non trovarsi di fronte a spiacevoli sorprese in futuro.

Vuoi perché le **case automobilistiche venderanno tramite Amazon** i kit di ricambi per fare il tagliando, la frizione, i freni, ecc. Vuoi perché i **produttori di ricambi si metteranno a vendere i ricambi direttamente sul web**; le cose cambieranno verso questa direzione e non ci sarà modo di fermarla.

Inoltre la pandemia ha cambiato profondamente il comportamento delle persone e gli acquisti online sono entrati prepotentemente in tutti i settori merceologici, compreso il comparto della manutenzione e riparazione degli autoveicoli e in quello della distribuzione dei ricambi.

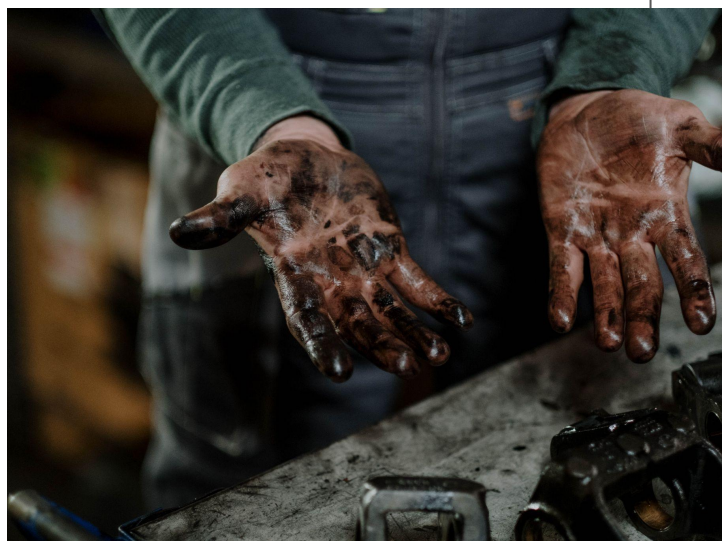
Attraverso questa guida cerchiamo di comprendere chi sono i clienti che acquistano online, perché lo fanno, come comportarsi sia in fase di accettazione rifiutando o accettando il lavoro e quali sono le conseguenze legali e di garanzia.

## Perché approfondire

Spesso quando si parla di ricambi portati dal cliente, le critiche che ogni professionista della riparazione muove sono *“provate ad andare al ristorante con il vostro vino”*, oppure *“provate ad andare in pizzeria portando la mozzarella”* e si potrebbe andare avanti con altri esempi sulla stessa linea di pensiero.

Tuttavia è una linea di pensiero che presenta diversi vizi. Ci sono intere

categorie di **persone che senza la vettura si sentirebbero totalmente perse**, anche fosse solo per andare a prendere le sigarette a poche centinaia di metri a casa. Certo, il primo pensiero è che potrebbero andare a piedi o in bici, ma se non lo fanno evidentemente l'auto è un'estensione del proprio corpo. **Elemento essenziale e fondamentale della nostra vita**



quotidiana, per andare al lavoro, per spostarsi, per fare acquisti, ecc.

Per questo motivo la macchina è un qualcosa di irrinunciabile, mentre la cena in pizzeria o al ristorante è un qualcosa che si può fare anche a meno. E se come cliente non posso farne a meno valuterò la struttura, che sia il ristorante o l'officina, per gli elementi che sono in grado di confrontare e di comprendere.

**Quali sono questi elementi?**

I **servizi** diretti ed indiretti che mi offre come:

- vicinanza al posto di lavoro o a casa;
- facilità nel raggiungere la struttura
- collegamenti con altri servizi come autobus, metrò o stazioni ferroviarie
- facilità nel farmi venire a prendere o portare nel momento di fermo macchina
- vettura sostitutiva
- rispetto dei tempi indicati
- a parità di percezione di servizio erogato (ad esempio, definizione generica di tagliando) il prezzo
- confronto dei prezzi indicati a parità di percezione dello stesso prodotto o similare.

Vogliamo soffermarci proprio su quest'ultimo punto.

Per un attimo ritorniamo alla pizzeria. Pensa se nella ricevuta ti scrivessero le singole voci degli ingredienti. A questo punto inizi a notare che una pizzeria ti vende la mozzarella a 4 euro, rispetto un'altra che te la vende a 2 euro e che il prezzo finale differisce di poco o è identico. Tempi di lavorazione uguali, struttura con servizi simili, l'unica nota dolente è la differenza di prezzo della mozzarella. Al gusto magari la potresti notare questa differenza, ma tu non sei un esperto e non te ne accorgi. Ecco che inizi a mettere in dubbio il prezzo che ti hanno applicato su quel singolo ingrediente.

Tu non sei un esperto, non sei un tecnico e non hai tutti gli elementi per valutare cosa ti viene offerto, il pizzaiolo ti dice genericamente "mozzarella" e tu ritieni di aver pagato un prezzo più alto del dovuto.

Probabilmente tu in questa pizzeria non ci tornerai mai più e difficilmente comprenderai gli ingredienti singolarmente ed glieli porterai perché te li cucini lui.

Ma poniamo il caso che inizino ad

apparire delle strutture online che vendono gli ingredienti, che ti dicono anche quali sono le strutture a loro affiliate, dove puoi farti recapitare questi ingredienti o che accettano che tu glieli porti e loro ti garantiranno la sola lavorazione.

Ecco che la rivoluzione del settore delle pizzerie è servita.

È proprio quanto sta accadendo nel settore dell'autoriparazione.

La **rivoluzione che porta internet e la tecnologia** è anche questa, volente o non volente, come singoli non abbiamo in mano **nessun potere per fermarla**; men che meno i nostri politici e le associazioni di categoria.

Solo qualche anno fa nessuno pensava che si potessero vendere le auto su internet, mentre oggi è una realtà e il pensiero è che il prossimo passo sarà proprio quello di eliminare da parte delle case madri gli intermediari, partendo dai ricambisti arrivando ai meccanici.

Nascondersi dietro alle scuse che i ricambi possono essere sbagliati, di cattiva qualità ecc. non servirà a nulla. La potenzialità di creare strumenti o piattaforme online per superare questi problemi per queste aziende è un gioco da ragazzi, quando questo è nel loro interesse. Per cui l'unica alternativa è quella di cominciare a pensare quali azioni si possono intraprendere per sopperire alla mancanza di introiti che oggi ti dà la vendita dei ricambi.

Anche perché finora si è *"tirato a campare"* grazie ad uno stratagemma. Infatti la licenza di artigiano non prevede la possibilità di compravendita e si margina sui ricambi, grazie allo stratagemma dello **sconto sul prezzo di listino**. Infatti il titolare di un'impresa artigiana può svolgere contemporaneamente anche un'altra attività di tipo commerciale e rimanere iscritto all'Albo, purché l'attività artigiana, in termini di tempo-lavoro, sia **prevalente** rispetto a quella commerciale.

Questo significa che **i ricambi venduti** devono rappresentare una **quota minoritaria del fatturato** della propria attività e che possono essere venduti solo come elemento utile e necessario allo svolgimento della propria attività.

Ad esempio, quando si ristruttura una casa, spesso piastrelle e finiture il cliente le compra da solo e l'impresa li installa, oppure, per rimanere in tema, è oramai assodato che i pneumatici la maggior parte degli automobilisti li compra online e va a farseli montare dai gommisti convenzionati. Che è stata la prima categoria del settore Automotive interessata dalla rivoluzione digitale.

## La Rivoluzione Digitale

Il mercato dei ricambi automotive sta vivendo una fase di grande trasformazione; infatti accanto alle vendite attraverso i canali tradizionali si affiancano quelle tramite nuovi strumenti digitali. I dati mostrano un calo nell'ambito delle vendite del negozio fisico e specularmente, **un aumento delle vendite tramite il digitale** che conquista sempre più utenti e consensi.

Partiamo col dire che i ricambi auto si piazzano al decimo posto nella lista dei prodotti più acquistati online dalle persone. In generale, il fatturato generato dal business online di ricambi auto e cura dell'auto ha un valore di 990 milioni di euro di cui, solo per i ricambi auto, il giro d'affari digitale ammonta a 200 milioni di euro.

Per di più, la spesa fatta online per ricambi auto, nel 65% dei casi, è inferiore ai 100 euro. (Fonte ANFIA-Aftermarket e GiPA).

Si stima in media che ogni 5 secondi venga acquistato un pezzo di ricambio o un accessorio per auto su eBay o su Amazon, senza contare i molti siti esteri che spediscono nel nostro Paese spesso a prezzi convenienti.

Secondo le statistiche di eBay, i ricambi e gli accessori auto più venduti (*globalmente*) sono:



- Tergicristalli (1 ogni 4 secondi)
- Pneumatici invernali (1 ogni 10 secondi)
- Paramani imbottiti (1 ogni 19 secondi)
- Catene da neve (1 al minuto)
- Manopole riscaldate (1 ogni 2 minuti)

*Dal 2021, Autodoc è il leader indiscusso nella vendita di ricambi auto online in Europa. Il ricambista online opera attraverso una rete di 269 negozi online in oltre 30 paesi europei. Delticom segue con 76 negozi online, mentre AD Tyres International si è classificata terza con 28 e-store.*

Anche se i siti più citati dai clienti online sono stati Amazon, eBay, Autodoc, Bep's, Norauto e Auto. Il 55% si è avvicinato al sito per la notorietà, il 22% per le recensioni e il 21% grazie all'intramontabile passaparola, con la pubblicità in TV che ha inciso solo per il 9%.

**Prezzo e celerità di consegna sono i motivi principali di scelta** del sito su cui acquistare ricambi. Il prezzo favorevole ha inciso per il 51%, la consegna veloce per il 49% e l'assenza di spese di spedizione (42%), mentre la semplicità nell'acquisto e ampiezza della scelta sono al 23 e 20% rispettivamente.

C'è da dire che **Amazon al momento non ha alcun interesse** a introdursi nel settore della vendita di ricambi con i prodotti Amazon Basics, come presente in altri settori merceologici, sia per la complessità dei ricambi, che per la vastità di componenti legati a vetture e versioni delle stesse.

Per questo motivo al momento Amazon si limita ad offrire il servizio di logistica e tutti i servizi offerti dalla piattaforma online ai vari venditori.

**Il limite** di Amazon e dei venditori online rispetto alle strutture fisiche è dato proprio dal **servizio di consulenza che è intrinseco al processo di vendita**, ovvero la comprensione delle abitudini e delle esigenze del guidatore che lo portano alla sostituzione di quel componente.

Se vogliamo entrare più in dettaglio i limiti sono anche posti dal fatto che l'unico modo che ha per interfacciarsi con l'acquirente è il servizio di messaggistica offerto da Amazon e la scelta dei ricambi avviene solo mediante analisi dei dati libretto, che sappiamo bene non essere sempre sufficienti per avere una esatta corrispondenza.

## Cliente, chi è?

A questo punto cerchiamo di comprendere chi sono i clienti che acquistano online. Stando alle informazioni fornite da Amazon, l'80% sono privati alla ricerca di un modo per risparmiare sugli alti costi della riparazione auto. Tra di essi il 40% sono appassionati del Fai da Te, il 20% acquista invece ricambi con alle spalle un amico meccanico che provvederà al montaggio, un altro 20% acquista invece ricambi nella speranza di trovare chi glielo monterà. Infine il rimanente 20% è costituito da acquirenti di vario genere.

Per questo potremmo dividere i clienti online in tre macro-categorie:

1. **Chi cerca opportunità di risparmio**
2. **Chi è un attento conoscitore e sta cercando un preciso ricambio**
3. **Chi non ha un professionista di riferimento**

### Chi cerca opportunità di risparmio

Come abbiamo visto, comprare ricambi auto online è **per molti automobilisti un'occasione per risparmiare sul prezzo** delle riparazioni auto. Secondo un sondaggio effettuato da Dekra, oltre la metà degli intervistati vorrebbe che l'officina accettasse i ricambi comprati su internet per montarli sull'auto. Anche se i numeri rivelano che meno di un terzo delle persone ha piena fiducia sulla qualità dei ricambi auto online rispetto ai pezzi acquistati dall'officina.

Ed ecco che scatta spesso un'altra critica da parte degli autoriparatori: questa clientela, puntando solo al risparmio e di conseguenza non portando valore aggiunto, andrebbe cacciata.

Ed è convinzione diffusa che se tutti i riparatori cacciassero questa tipologia di clientela, con buona probabilità il problema si risolverebbe abbastanza velocemente.

Ma ahimè, non può essere così, perché esiste una situazione di libero mercato dove ci sarà sempre qualcuno che per vari motivi accetterà i clienti con ricambi da loro forniti.

Bisognerebbe invece **analizzare il fenomeno** da ulteriori punti di vista.

Primo, **i clienti sono sempre clienti o perlomeno potenziali clienti.**

Cerchiamo di **comprendere** cosa spinge l'automobilista ad effettuare **autonomamente delle scelte** che possono influire pesantemente sulla sicurezza attiva e passiva del veicolo, ed in base a quali informazioni ha effettuato questa scelta.

Secondo, analizziamo l'ampiezza del fenomeno all'interno della nostra struttura.

Quanti clienti si presentano con i ricambi in mano?

Se la tua struttura ha ad esempio 1000 clienti attivi, qual è la dimensione di questo fenomeno?

5, 10, 100, 500 clienti?

E questo numero com'è cambiato nel tempo?

Perché non stiamo parlando di nuovi clienti, ma di clienti che hai già acquisito e che semplicemente hanno cambiato il modo di comportarsi o di valutare il tuo operato.

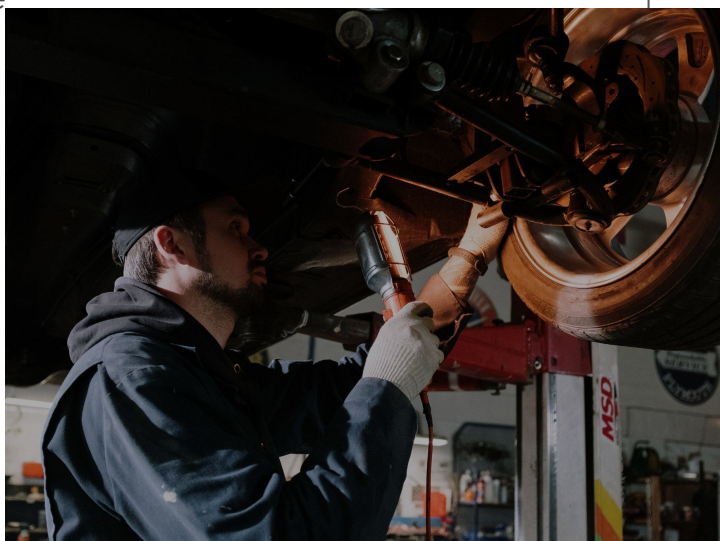
Se il fenomeno è limitato, cerca di comprendere cosa li ha portati ad effettuare questo

cambiamento di comportamento nei tuoi confronti. Probabilmente non te lo hanno detto prima, ma **qualcosa non è andato come loro pensavano**. Dialoga e parla con loro, senza arrabbiarti e senza offenderti. Se ti arrivano sempre nuovi clienti con i ricambi in mano, cerca di capire perché.

Significa che c'è un **passaparola positivo sulla tua professionalità**; può essere la famosa e vecchia chiacchiera al Bar o possono essere le tue recensioni positive sulla scheda Google My Business o su varie Piattaforme. Noi della **Indotto Parts** consigliamo la piattaforma **YouDriver**.

Non sottovalutare questi aspetti; con la pandemia, le ricerche online in prossimità come *“vicino a me, vicino a casa, al lavoro”* sono aumentate esponenzialmente. Magari questi automobilisti hanno visto il tuo profilo online e hanno ritenuto di rivolgersi proprio a te.

A questo punto, dedica loro del tempo ed attenzione, cerca di comprendere anche qui perché hanno scelto di comprare in autonomia i ricambi. Non farti prendere dal pregiudizio del risparmio a tutti i costi. Anche perché in effetti il 56% degli intervistati nel sondaggio Dekra **pagherebbe un costo di manodopera maggiore** per montare i pezzi portati in officina.



## Chi è un attento conoscitore e sta cercando un preciso ricambio

Chi invece ha queste competenze per comprarsi i ricambi in autonomia, fa parte spesso della **schiera di appassionati** di un determinato modello di vettura oppure si tratta di appassionati di restauro o possessori di vetture d'epoca.

Questa categoria di clienti, a volte, conosce molto bene le proprie esigenze di guida o di prestazione. Basti pensare a tutti quei "*gentlemen driver*" che usano la propria vettura per metterla alla frusta su qualche circuito o che se la vogliono godere magari con gli amici del Club tra le curve di qualche passo di montagna.

Sono quei clienti che conoscono pregi e difetti della loro vettura, che sanno quali modifiche effettuare, chiedono specificatamente l'impiego di determinati ricambi, che per la maggior parte degli automobilisti non andrebbero bene.

**Clienti sì esigenti, ma spesso anche alto spendenti**, perché per loro la vettura non è un solo mezzo di trasporto, ma una passione da vivere e dalla quale ricavare piacere e soddisfazioni.

Poi ci sono anche tutti quegli appassionati che vogliono restaurare la propria vettura. Anche in questo caso la conoscenza del proprio mezzo è molto alta. Conoscono a memoria i ricambi, hanno documentazione ufficiale dell'epoca, spaccati e talvolta sono anche piccoli esperti del fai da te. Si rivolgono al professionista per i lavori più complessi, dove le loro competenze e i loro limiti sono più evidenti e mancano dell'adeguata attrezzatura.

Anche in questo caso si rivolgono al professionista che ritengono

più adeguato e migliore per la risoluzione del problema. **Sanno benissimo che risparmiare su componenti o lavorazioni a volte significa spendere di più.**

L'unica chiave con questo tipo di clientela è la comunicazione: ascoltando le loro richieste, cercando di comprendere le motivazioni relative alle loro scelte ed instaurando un dialogo di confronto e costruttivo.

### **Chi non ha un professionista di riferimento**

Arriviamo così all'ultima categoria di clienti, probabilmente i più difficili e complessi da gestire. In buona parte si tratta di persone che cercano solo ed esclusivamente il prezzo basso, non si preoccupano del servizio né della professionalità: l'unico scopo è risparmiare. Saranno quei clienti che ti chiedono il **preventivo**, perché hanno già fatto il giro di altre officine, che ti chiederanno espressamente una specifica lavorazione senza che tu abbia avuto la possibilità di visionare l'auto. **Clienti o potenziali clienti difficili da fidelizzare e da conquistare.**

Apparentemente non esiste soluzione: o si accetta il lavoro alle loro condizioni, o lo si rifiuta. L'unica via è trasmettere a questi guidatori che la **scelta del ricambio corretto è una cosa complessa**: per la stessa vettura, della stessa marca, modello e versione esistono ricambi differenti dello stesso pezzo, inoltre a parità di corrispondenza di codici, non è detto che il ricambio sia corretto.

Perché non è facile, specialmente online, distinguere un ricambio di qualità da uno super economico e di dubbia provenienza; è difficile

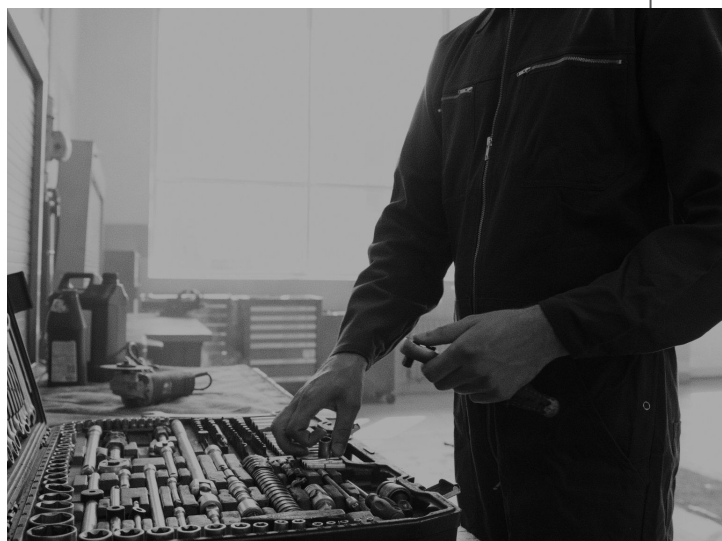
anche per un professionista come te e il rischio è che il pezzo comprato duri davvero poco. Quindi tu sarai costretto **a lavorare con il dubbio** sulla provenienza del pezzo e avrai la certezza che in caso di problemi sarà difficile dimostrare che non sia colpa tua.

E così in caso di errato ordine si rischia di pagare doppio: se l'auto è smontata, in caso di pezzi errati sarai costretto anche a far pagare il fermo macchina, oltre probabilmente a dover convincere il cliente ad acquistare tu direttamente il ricambio corretto per accelerare i tempi.

Anche in questo caso, c'è un barlume di speranza di redimere questi clienti perduti: **sono quelli che sono stati raggirati dai loro (ex) professionisti di fiducia.**

Ebbene sì, sarà capitato anche a te. Qualche cliente si presenta magari con tanto di ricevuta e ti accorgi che alcune lavorazioni o ricambi regolarmente fatturati, non sono stati sostituiti. E così ti trovi a **disagio nel dover criticare il lavoro di altri o comunicare che il lavoro non è stato fatto a regola d'arte**, che in parte è da ripetere e ci saranno da spendere altri soldi.

Per un momento soffermati a pensare e mettiti nei panni di questa persona. So che tu non ne puoi nulla. Certo è che anche tu al suo posto inizieresti a diffidare di chi ti dice di effettuare determinati lavori che costano centinaia di euro e che corrispondono a mesi di risparmi



faticosamente accantonati, andati in fumo  
in poche ore.

Forse anche tu inizieresti a dubitare di chi ti dice che devi cambiare dei componenti di cui ignori la funzione e che vedi solo come pezzi di ferro, sporchi e pesanti.

Inizieresti a chiedere preventivi, a confrontare i prezzi ed a comprarli online, dove sai che puoi risparmiare, visto che **spesso nei preventivi sono anche inclusi i codici ricambio.**

Non vuole essere una giustificazione, è solo che spesso si tende a guardare le cose con sufficienza e **non ci si sofferma ad analizzare qual è la vera causa di un determinato comportamento o di una specifica richiesta.**

Sicuramente, mostrando, spiegando e dedicando ulteriori attenzioni, potrai conquistare la fiducia di questi clienti e mostrare loro la tua professionalità.

Possiamo aggiungere che un modo per fidelizzare questi clienti è quello di superare le loro aspettative. Ovvero utilizzare degli strumenti digitali di trasparenza per abbattere tutti i loro dubbi e le eventuali obiezioni, dimostrando a fatti il tuo livello di competenza e professionalità, che spesso viene paragonata con i “*guru del web*” o i “*tutorial di YouTube*”.

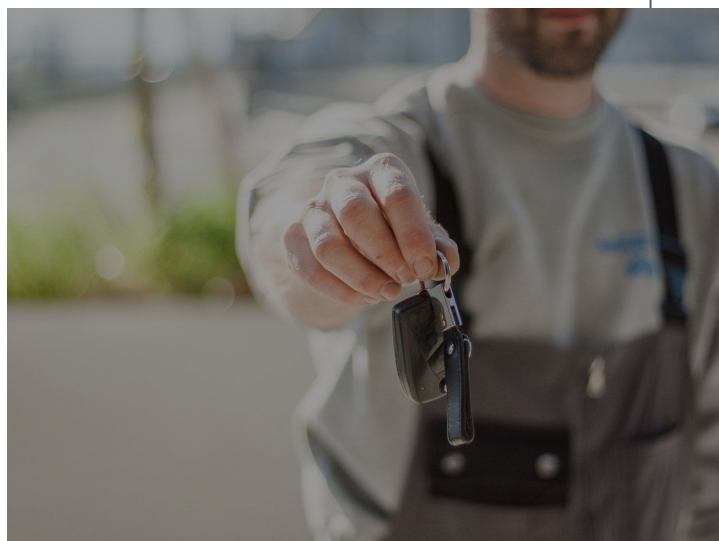
## Come comunicare

La chiave di volta è proprio la **comunicazione**.

Si può “*sconfiggere*” il mostro online solo attraverso un processo di dialogo simile ad una “**consulenza**” personalizzata.

Infatti le piattaforme online non hanno un’interlocuzione privilegiata e ciò implica l’impossibilità di contatti diretti, efficaci e immediati con gli

automobilisti stessi. È difficile che una piattaforma e-commerce possieda conoscenze specifiche relative ai singoli ricambi richiesti dall’utente. Le officine possono intervenire in tal senso, grazie al servizio di informazioni e l’assistenza clienti, uniti a solide competenze. L’aspetto relazionale di fiducia che le officine possono instaurare è sicuramente più concreto e affidabile rispetto a una piattaforma e-commerce.



In futuro probabilmente assisteremo ad un nuovo fenomeno, in cui **il professionista consiglierà l’acquisto di determinati ricambi**, invierà un link o un codice dove il proprio cliente potrà effettuare degli acquisti in autonomia. Il tutto su una o più piattaforme online con cui il professionista avrà instaurato una collaborazione. E così i ricambi arriveranno tramite corriere o magari tramite il solito ricambista, ma con una differenza

sostanziale sui margini di guadagno del ricambio stesso.

Ecco che le officine con le loro competenze specifiche potranno (in futuro) offrire servizi ulteriori. In primis, potranno **fornire assistenza diretta ai clienti che desiderano comprare i pezzi di ricambio online**. In secondo luogo, le officine potranno **sfruttare il mercato online** interfacciandosi con i ricambisti.

Il web è globale e se porta dei vantaggi negli acquisti ai clienti finali, li può portare anche al professionista. L'acquisto non deve essere necessariamente fatto dal ricambista locale né tramite distributori nazionali. L'e-commerce (e quindi il mondo dei ricambi online) non deve essere visto come un pericolo, ma come un'opportunità da sfruttare al massimo, per arricchire ed espandere la rete di contatti delle officine.

## Aspetti Legali

Lo ripetiamo: l'impresa artigiana, per lo stato italiano, guadagna sulla propria manodopera, il fatto che oggi non sia così è una stortura e c'è il rischio che entità più grandi se ne approfittino, mangiandosi il già esiguo guadagno dei riparatori.

Il rapporto tra Officina e Cliente (consumatore) è cambiato molto. Molti autoriparatori continuano ad agire come hanno sempre fatto, esponendosi a rischi economici elevati (sanzioni) se non conoscono le varie regolamentazioni.

Normative da conoscere:

1. **Disciplina sui beni di consumo D.L. 206 del 06/09/2005**  
(Codice del Consumo)
2. **Regolamento (UE) 461/2010**  
(tagliandi in periodo di garanzia)



Ci sembra quindi utile sottolineare e portare alla tua attenzione alcuni principi giuridici fondamentali per l'autoriparatore.

### Primo Principio

La prestazione dell'autoriparatore non comprende soltanto lo svolgimento di un'attività lavorativa, ma anche **la produzione di un risultato**

**utile**, vale a dire il corretto intervento di riparazione, di sostituzione o di manutenzione richiesto dal cliente.

## Secondo Principio

L'autoriparatore deve sempre svolgere la propria opera con **la diligenza professionale**, propria dell'imprenditore qualificato ed esperto nell'attività dell'autoriparazione. Non basta, dunque, la diligenza generica del buon padre di famiglia, ma occorre un grado di diligenza qualificata, che comporta l'obbligo di compiere il proprio lavoro a **perfetta regola d'arte e secondo la perizia professionale**, le regole tecniche e l'esperienza concreta tipiche della figura dell'autoriparatore modello, professionalmente preparato. (*Art. 1176 Codice civile, 2° comma – Diligenza nell'adempimento*).

Questo principio ha una notevole rilevanza pratica, in quanto serve per valutare in concreto la presenza o meno di una responsabilità dell'autoriparatore, nel caso di contestazione.

Infatti, in mancanza di specifiche indicazioni da parte del cliente, l'autoriparatore deve eseguire la riparazione e/o sostituzione ricorrendo alle tecniche di intervento, nonché all'impiego di materiali e pezzi di ricambio, che secondo le regole dell'arte, si rivelano più idonei alla soluzione del problema (*anche se si tratta di materiali e/o tecniche più costosi rispetto ad altri che sarebbero possibili, ma non consigliabili per una esecuzione del lavoro a perfetta regola d'arte*).

## Terzo Principio

L'autoriparatore deve sempre rifiutarsi di eseguire interventi che siano contrari alle specifiche prescrizioni imposte da

normative tecniche di settore o che siano comunque tali da compromettere o **non garantire le condizioni minime di sicurezza attiva del veicolo**; ne consegue che:

- se il cliente richiede, per motivi di economicità, di eseguire un intervento parziale o non conforme alle regole dell'arte (*ma tale da non pregiudicare la sicurezza del veicolo*) l'autoriparatore deve informare espressamente il cliente dei rischi e delle corrette modalità di intervento;
- se il cliente insiste nella sua richiesta, malgrado l'informativa ricevuta, è opportuno che l'autoriparatore proceda all'intervento soltanto dietro autorizzazione scritta del cliente, contenente una clausola di esonero da eventuali responsabilità;
- in ogni caso, prima di iniziare i lavori, è opportuno che l'autoriparatore sottoponga e faccia sottoscrivere al cliente una chiara proposta degli interventi da eseguire e dei componenti da sostituire o da installare; tale documento costituisce, nel contempo, autorizzazione all'esecuzione dell'opera ed accettazione del prezzo preventivato e può valere, all'occorrenza, quale titolo di riconoscimento del debito da parte del cliente.

***Si fa notare come da nessuna parte è scritto o si obbliga l'autoriparatore ad indicazione dei codici di ricambio. La descrizione del ricambio può essere generica del tipo "ricambio conforme all'originale, compatibile con il codice ricambio originale, di marca ..." senza necessariamente dover indicare il prezzo del singolo ricambio.***

- qualora, nel corso dell'esecuzione di un intervento commissionato dal cliente, l'autoriparatore si accorga dell'esistenza di difetti o condizioni di non idoneità del veicolo, non segnalati o non conosciuti dallo stesso proprietario del mezzo, tali da pregiudicare la sicurezza del veicolo e, dunque, da mettere a rischio l'incolumità dei passeggeri, l'autoriparatore ha sempre l'obbligo giuridico di informare il cliente in ordine ai problemi ed ai difetti riscontrati e di far presente i rischi connessi, illustrando gli interventi necessari per assicurare il perfetto stato di efficienza e sicurezza del veicolo.

Il cliente, quindi, è oggi protetto in modo assai efficace. La tutela del consumatore in materia di garanzia è affidata all'Autorità del Garante della Concorrenza e del Mercato, alla quale chiunque può rivolgersi gratuitamente per un eventuale ricorso.

In questa guida ci concentreremo su tutte quelle attività disciplinate dal Codice al Consumo. Il rapporto cliente-officina è determinato da un accordo informale tra le parti, in base al quale gli viene affidato l'incarico di controllare e riparare la vettura secondo le indicazioni fornite dal cliente e secondo il documento di stima degli interventi.

Al termine del lavoro, il professionista avrà diritto al riconoscimento di un compenso in rapporto all'importanza dei lavori eseguiti a proprio giudizio. È sempre stato così e proprio per questo motivo è sempre stato difficile contestare l'operato dell'officina.

Al momento dell'accettazione del veicolo si stabilisce quanto la legge definisce come "**Contratto d'Opera**".

La garanzia legale sancita dal codice del consumo, copre il rischio nel caso in cui il lavoro venga eseguito in maniera non conforme rispetto a quanto pattuito in contratto.

Per questo motivo non è consigliabile per il cliente avanzare richieste generiche come "*fai il minimo indispensabile*" o "*dai solo un'occhiata*".

Nel mondo dell'autoriparazione deve intendersi "*Contratto di Vendita*" tutto ciò che **si promette ad un cliente**, sia in forma verbale che in forma scritta, ma anche tutto ciò che questo cliente può **ragionevolmente attendersi dalla promessa**.

Quindi, pattuito un intervento di riparazione, l'intervento dovrà essere eseguito con la dovuta diligenza professionale, che in buona sostanza corrisponde a:

- rispettare le procedure di officina inerenti alla tipologia di intervento che si deve eseguire;
- utilizzare dei liquidi, dei lubrificanti e dei ricambi pattuiti;
- rispettare i tempi di consegna del veicolo e l'importo stabilito mediante preventivo analitico (imprevisti a parte);
- fornire una corretta informazione relativa alla tipologia dell'intervento pattuito e alle condizioni del veicolo dopo



l'esecuzione dell'intervento.

Alcuni esempi di quali possono essere le aspettative di un Cliente, nel caso di una sostituzione del motore, senza che ci sia la necessità di intervenire su altri componenti sia meccanici che elettrici:

- si aspetta di ritirare un'auto perfettamente funzionante;
- si aspetta che le prestazioni siano simili a quelle che il veicolo aveva da nuovo;
- si aspetta che il consumo di olio motore non sia più elevato di quello previsto dal costruttore;
- si aspetta comunque delle prestazioni superiori a quelle che il veicolo erogava con il vecchio motore;
- si aspetta che il riparatore abbia tenuto conto di tutto quanto necessario ed utile per la buona riuscita della riparazione, quindi si aspetta di non dover sostituire, a breve, altri componenti del veicolo attinenti al motore;
- inoltre, a meno che il cliente non sia un esperto del settore, non potrà mai comprendere che subito dopo la sostituzione del motore, con relativo esborso di qualche migliaio di Euro, l'alternatore, il motorino di avviamento o altre parti correlate al motore stesso, possano smettere di funzionare.

In qualità di professionisti della riparazione dobbiamo tenere sempre a mente che la corretta informazione è la migliore tutela che possiamo utilizzare, sia per noi che per i nostri clienti. Ciò **significa comunicare con il cliente e renderlo informato**, ma soprattutto dobbiamo poter dimostrare, in ogni sede, che avevamo reso l'informazione dovuta e che il

cliente ha manifestato la propria decisione dopo essere stato correttamente informato.

Questo è possibile solo con l'utilizzo di una corretta modulistica (preventivi, accettazione veicolo, contratto, fattura e consegna veicolo) sempre aggiornata alla normativa vigente in tema di tutela del consumatore e debitamente firmata dal consumatore stesso, oppure mediante l'uso di strumenti di accettazione non sempre presente nei vari gestionali dedicati alle officine. Ad oggi, lo staff di **Indotto Parts** ha selezionato un partner come **YouDriver**, che integra sia tutti gli step corretti che la modulistica.

## **Quali sono gli obblighi di un autoriparatore nei confronti di un consumatore?**

Gli obblighi nei confronti di un cliente risiedono nella corretta informazione e nella corretta esecuzione degli interventi di riparazione e/o manutenzione. Un lavoro è corretto e conforme al contratto se, salvo diversamente concordato con il cliente, detto lavoro è stato eseguito con la dovuta diligenza e professionalità, rispettando tutte le voci inserite nella proposta d'intervento.

Dal contratto d'opera dipendono anche i rapporti di fornitura dei ricambi e successivamente anche di garanzia.

In genere, nel rapporto tra cliente e officina, i pezzi di ricambio necessari al ripristino del veicolo sono forniti direttamente dall'officina, la quale, facendo azione di compravendita, risulta essere la "parte venditrice", obbligata pertanto a fornire le garanzie previste dalla legge.

Diversamente, quando i ricambi

Se i ricambi vengono forniti dal cliente, la riparazione può essere inquadrata, per gli aspetti giuridici, come un intervento sulla vettura utilizzando ricambi forniti dallo stesso cliente; così l'autoriparatore, prima del montaggio, dovrebbe diligentemente predisporre un apposito documento da far sottoscrivere al cliente, in cui viene dato atto che i ricambi sono da lui forniti e che, pertanto, l'officina non è soggetta all'obbligo di fornire le garanzie di legge previste per difetti di conformità.

Alla luce della diversa tipologia di ricambi che il mercato attualmente offre (*originali, di qualità equivalente, ecc.*), **l'autoriparatore dovrebbe procedere ad un'analisi dei componenti** che l'automobilista vuole installare ed eventualmente informarlo, meglio se per iscritto, dei possibili rischi derivanti dall'uso di simili parti di ricambio, sia in termini di sicurezza del veicolo, sia in termini di durata ed efficacia dei medesimi, sconsigliandone contestualmente l'utilizzo.



Proprio per questo motivo lo staff della **Indotto Parts** consiglia l'impiego di strumenti come l'**App di YouDriver**, con la quale è possibile scannerizzare o fotografare i documenti di acquisto dei ricambi del cliente. Si precisa che tali ricambi devono essere sempre acquistati con fattura, con indicazione del produttore e dei codici di compatibilità con i ricambi originali, e soprattutto che la filiera di distribuzione sia certificata.

## Perché tutto questo?

In caso di semplice scontrino sarà impossibile per l'officina dimostrare quali sono stati i ricambi forniti dal cliente e qual è stata la reale causa di un malfunzionamento o di rottura. Inoltre sarà difficile risalire alla provenienza del ricambio, stabilire se compatibile o meno con l'originale oppure se potenzialmente contraffatto.

Infatti consigliamo sempre di scattare delle fotografie dei componenti forniti dai clienti, di accertarsi della reale provenienza e che non siano fondi di magazzino, conservati in malo modo. In questo caso risponde sempre il professionista, in base al suo grado di diligenza e conoscenza.

Ebbene sì, le riparazioni sono sempre garantite, anche quando forniamo la sola mano d'opera (*prestazione d'opera*), così come sono garantiti tutti i beni, di consumo e non di consumo, poiché la garanzia per i difetti di conformità o per i vizi occulti, sono garanzie dovute per legge.

Solo la garanzia di buon funzionamento (*Art. 133 nel Codice del Consumo e Art. 1512 nel Codice civile*) può essere considerata una garanzia accessoria e quindi un patto ulteriore rispetto a quello dovuto per legge.

## I potenziali rischi in caso di ricambi forniti dal Cliente

1. Pezzi di ricambio forniti dal cliente non conformi e/o non adeguati rispetto alla tipologia di autovettura e di intervento.
2. Pezzi di ricambio forniti dal cliente non accompagnati da idonea documentazione che ne attesti la corretta provenienza.
3. Pezzi di ricambio forniti dal cliente che risultino contraffatti, alterati, viziati e/o difettosi oppure di "sospetta provenienza".

In tutte le ipotesi a rischio è opportuno rifiutare di eseguire la

prestazione richiesta dal cliente per non incorrere in eventuali responsabilità civili e penali, facendo presente al cliente le criticità dei ricambi forniti ed i possibili rischi cui andrebbe incontro installandoli sull'autovettura.

## Garanzia

In materia di autoriparazioni sono previsti diversi tipi di Garanzia. Vediamoli nel dettaglio.

### **Garanzia per riparazioni eseguite con sola manodopera e senza utilizzo di pezzi di ricambio**

L'autoriparatore che si limita all'intervento di sola manodopera oppure impiega ricambi forniti direttamente dal proprietario dell'auto, non è soggetto all'obbligo di fornire la garanzia prevista dal Codice del Consumo poiché non vende alcun bene.

Semplicemente è **responsabile solo della manodopera** (prestazione d'opera) e non è soggetto a fornire la garanzia prevista dal codice del consumo.

È responsabile della qualità della prestazione d'opera in base alle norme generali del Codice Civile, per un periodo di 10 anni, nel caso in cui non abbia adempiuto correttamente alla propria prestazione e non abbia riparato correttamente il mezzo.

In caso di difetti dovuti all'impiego di ricambi forniti dal cliente, all'autoriparatore non può essere addebitata alcuna



responsabilità. Sarà pertanto opportuno, prima del montaggio, dichiararlo esplicitamente al cliente, meglio se per iscritto.

## Garanzia per riparazioni eseguite con manodopera e ricambi

In questo caso si prefigura una vendita di ricambi montati, soggetta alla garanzia di 24 mesi del Codice di Consumo nei confronti di consumatori privati (*per le aziende è di 12 mesi*) e, pertanto, **il riparatore dovrà rispondere sia nell'eventualità di un ricambio difettoso**, sia nel caso in cui un pezzo idoneo sia stato installato erroneamente. In quest'ultimo caso si dovrà procedere a una nuova installazione.

L'autoriparatore è **responsabile sia del ricambio che della manodopera**, ovvero nel caso in cui l'intervento ricevuto non sia stato effettuato a regola d'arte o se non dovesse risultare risolutivo.

Il cliente (consumatore) NON è tenuto al pagamento di manodopera per la ripetizione della riparazione per difettosità del ricambio.

Nel caso di riparazioni con impiego di ricambi rigenerati o usati, valgono le stesse norme di garanzia previste per i ricambi nuovi (*cioè 24 mesi*). Se i ricambi sono usati, con il consenso del cliente, è possibile ridurre la garanzia a 12 mesi.

**Il diritto alla garanzia del Codice del Consumo è irrinunciabile e qualsiasi accordo tra officina e cliente NON ha valore giuridico.**

## Garanzia sui ricambi

Il materiale di consumo come pastiglie freno, frizione e qualsiasi altro ricambio di questo tipo, è soggetto alla garanzia di 24

mesi solo per difettosità di materiale e non per eccessivo consumo.

Se sono state cambiate le pastiglie freno con cadenza ravvicinata ed a causa dello stile di guida del cliente, per quest'ultimo sarà difficile provare il contrario e dovrà pagare.

Per questo motivo lo staff della **Indotto Parts** consiglia l'impiego di strumenti come l'**App di YouDriver**, con la quale è possibile fotografare i ricambi e **creare una documentazione valida sia per il professionista che per il cliente.**

Se viene fornito il ricambio originale, la casa costruttrice ne indica la durata attesa (*in condizioni di utilizzo normali*).

Se invece le pastiglie freno danneggiano i dischi perché troppo dure, anche se non consumate vanno sostituite in garanzia, unitamente ai dischi, se sono stati danneggiati a causa della qualità del materiale di attrito.

In caso di rifiuto della garanzia, il cliente (consumatore) ha diritto a una piena e soddisfacente giustificazione a prova delle argomentazioni contrarie portate dal professionista. Per questo motivo si consiglia l'impiego di strumenti come l'**App di YouDriver**, che consente di creare una documentazione dei ricambi e dell'intervento, a tutela sia del professionista che del cliente. Tanto che ad oggi, l'**Indotto Parts** ha integrato direttamente in YouDriver, la sua piattaforma **AnyPlan**, per l'ordine dei ricambi in modo digitalizzato.

Ad ogni modo non è sufficiente la semplice affermazione del responsabile dell'officina.

**L'esperto è il meccanico, non l'automobilista:  
i controlli spettano a lui.**

## Conservazione documenti

Strumenti come **YouDriver** sono elementi di tutela sia per il riparatore che per il cliente. Infatti possono dimostrare attraverso la conservazione di immagini e di documenti scritti, dove si è intervenuto e su quali componenti. Inoltre nella scheda cliente verrà conservata tutta la cronologia degli interventi e tutta la documentazione relativa alla fase di accettazione e di proposta economica.

## Ricambi originali e Ricambi di qualità equivalente

Scopo principale delle definizioni di “*ricambio originale*” e “*ricambio di qualità equivalente*” è quello di assicurare una effettiva concorrenza nel mercato dei ricambi e delle attrezzature.

Secondo la formulazione adottata dalla Commissione Europea, “*Ricambi ed attrezzature originali*” sono: ricambi o attrezzature prodotti secondo le specifiche tecniche e gli standard di produzione forniti dal costruttore per la produzione di componenti o attrezzature utilizzate per l'assemblaggio dei suoi veicoli.

Questo significa che, se rispettano le condizioni sopra riportate, “*ricambi originali*” possono essere:

- componenti prodotti nelle proprie fabbriche dal costruttore del veicolo;
- componenti fabbricati da produttori terzi e forniti al produttore del veicolo per l'assemblaggio del veicolo stesso o distribuiti ai membri delle loro reti autorizzate;
- componenti fabbricati da produttori indipendenti di ricambi e forniti al circuito Aftermarket indipendente a condizione che siano stati fabbricati secondo le specifiche tecniche del costruttore del veicolo. Ciò può avvenire, per esempio, quando un produttore di componenti produca od abbia prodotto tali pezzi per il costruttore del veicolo. Tali ricambi saranno marcati solamente con il marchio del produttore.

I costruttori di veicoli forniscono alle reti autorizzate solamente ricambi con il proprio marchio, sebbene nella maggior parte dei casi essi siano prodotti dai fornitori di primo equipaggiamento.

In questi casi, tuttavia, al produttore delle parti di ricambi non può essere impedito di apporre il proprio marchio, sia in forma esclusiva che in parallelo con il marchio del costruttore come *“doppio marchio”*.

Per poter essere considerati di *“qualità equivalente”* i ricambi devono essere di qualità sufficientemente elevata in modo tale che, secondo la Commissione Europea, il loro utilizzo non possa *“compromettere la reputazione delle reti autorizzate”*.

La responsabilità di provare che il pezzo di ricambio non soddisfi eventualmente tale condizione ricade sul costruttore del veicolo, il quale dovrà dimostrare l'evidenza nel caso voglia scoraggiare la propria rete dall'utilizzo di tali ricambi.

A seguito di questa nuova definizione, un ricambio di qualità equivalente non può di per sé fare riferimento alla qualità del pezzo montato in origine.

Esso può corrispondere alla qualità di parti di ricambio di una specifica gamma fornita dal costruttore alla propria rete autorizzata, incluse le *“gamme economiche”* dei costruttori di veicoli.

### **Requisiti di certificazione**

I membri di una rete autorizzata del costruttore del veicolo hanno l'obbligo di utilizzare ricambi che siano almeno di qualità equivalente.

Sebbene i costruttori sopportino tale onere di prova, onde facilitare le vendite di ricambi da parte dei distributori indipendenti ai membri di reti autorizzate e per evitare possibili ricorsi legali da parte dei costruttori di veicoli, i produttori di parti di ricambio sono invitati a pubblicare, dietro richiesta, un proprio certificato per la qualità dei propri prodotti (ad esempio sull'imballo, o come dichiarazione separata, o con una nota sul sito internet).

## Conclusioni

1. Sconsigliamo vivamente di montare ricambi portati dal cliente se non si adottano strumenti di tutela.
  - a. perché si deve avere prova documentale dell'acquisto dei ricambi da parte del cliente (*fattura e non scontrino*);
  - b. perché l'acquisto deve essere da filiera o rivenditore certificato (*per assurdo meglio Autodoc rispetto al supermercato o ad un qualsiasi rivenditore su eBay*);
  - c. perché si rischia di fare discriminazioni tra i propri clienti e quelli che portano i ricambi, e avere sensibili differenze di prezzo a parità di intervento;
  - d. perché spesso non si conosce bene il proprio costo struttura e la sola manodopera non copre tutti i costi dell'attività di autoriparazione;
  - e. perché diventa difficile a livello fiscale giustificare lo scarico di materiali inquinanti se non c'è una reale entrata di materiale, a meno che non si abbiano prove documentali come quelle prodotte dall'**App YouDriver**;
  - f. per questo motivo è assolutamente sconsigliabile eseguire lavori in nero, alternativa spesso utilizzata proprio per evitare la problematica della garanzia



- g. la garanzia può essere fornita solo se si esegue una fase di accettazione a regola d'arte, con piena accettazione delle proprie responsabilità da parte del cliente e scarico da parte dell'autoriparatore; in questo caso l'**App di YouDriver** diviene strumento di tutela;
    - h. tutta la documentazione deve essere raccolta, dall'accettazione, alle foto delle fatture di acquisto ricambi, foto dei ricambi stessi per segnalare eventuali vizi manifesti e deresponsabilizzarsi per eventuali vizi occulti, con successiva unione di tutto ciò alla fattura di consegna vettura, in modo da poter dimostrare che si è prestata solo manodopera e che si sono messe in atto tutte le tutele del caso
2. Se il professionista vuole montare i ricambi portati dal cliente:
  - a. deve considerare i punti precedenti, specialmente i punti d, g, h;
  - b. deve iniziare a trovare degli strumenti di affiliazione che gli permettano di consigliare i ricambi montare, passando così ad un **metodo "di consulenza"**. Ad esempio il servizio di affiliazione di Autodoc garantisce ai professionisti dei margini del 10% per ogni ricambio acquistato da un cliente attraverso un link univoco (*meglio di niente!*).
3. Il fenomeno non lo si può arrestare: bisogna iniziare con il punto 2, lavorando molto di più su comunicazione e consulenza, e meno su attività operativa, anche in previsione di lavorazioni su vetture elettriche e tecnologiche, dove non si farà più sostituzione liquidi ma il grosso degli interventi sarà di analisi,

diagnosi e di natura tecnologica (riparazione linee di comunicazione, centraline, individuazione problema); fattori che al momento non vengono quantificati o spesso sottovalutati perché ad esempio non esiste un tempario o un manuale di riparazione.

*Scritto e redatto dallo Staff di YouDriver in collaborazione con  
Davide Licari - Marketing Strategist*

# I Ricambi portati dal Cliente



Guida per Autoriparatori