

Post vendita autocaravan

Per un agevole post vendita

occorre conoscere gli strumenti a tutela del consumatore

L'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti ha seguito il problematico post vendita di un'autocaravan nuova Elnagh Magnum 30 acquistata da un associato nel mese di ottobre 2011 al prezzo di €75.000,00.

Sin dai primi utilizzi, il proprietario si è accorto che i liquidi ristagnavano nel lavandino della cucina: telefonate, email a un venditore della rete autorizzata Elnagh, al venditore presso il quale il veicolo era stato acquistato e alla casa costruttrice Sea s.p.a.

A distanza di quasi un anno la questione era ancora aperta: la casa costruttrice negava la sussistenza di un difetto di conformità trattandosi piuttosto del '*lento defluire*' dei liquidi determinato dalla normale inclinazione dei veicoli con meccanica Fiat, riteneva tardiva la denuncia del problema, sosteneva che il compratore dovesse provare la sussistenza del difetto e che, avendo il compratore richiesto l'assistenza della casa costruttrice, dovessero applicarsi le condizioni della garanzia convenzionale (riguardante la scocca) piuttosto che di quella legale. In tutto ciò il venditore dichiarava di aver ordinato più volte alla casa costruttrice un lavandino sostitutivo e di voler rimediare al lamentato difetto.

Se avete l'impressione che la vicenda sia piuttosto confusa, siamo riusciti già nel primo intento: rappresentare un caso di post vendita di autocaravan in cui tutto è più complesso perché il compratore non ha padroneggiato gli strumenti di tutela dei propri diritti, il venditore e la casa costruttrice non hanno contribuito a una corretta e trasparente informazione. Infatti, il compratore si è limitato a denunciare i difetti riscontrati telefonicamente e per email, si è rivolto a tre soggetti diversi: un rivenditore della rete autorizzata Elnagh perché più vicino al suo domicilio, al venditore presso il quale il veicolo era stato acquistato e alla casa costruttrice. I due venditori avrebbero riconosciuto il difetto chiedendo alla casa costruttrice di autorizzare un intervento in garanzia. La casa costruttrice ha escluso la sussistenza di un difetto di conformità fornendo una serie di informazioni piuttosto confondenti: la denuncia del difetto è tardiva, il compratore deve provare il danno, deve farsi riferimento alla garanzia convenzionale, ecc...

A seguito dell'intervento dell'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti il lavandino è stato sostituito in garanzia e ora è perfettamente funzionante. Anche ciò dimostra che l'inclinazione del veicolo era del tutto irrilevante.

Di seguito troverete una sintesi della corrispondenza riguardante la vicenda in questione. V'invitiamo all'attenta lettura nella speranza di contribuire a una maggiore consapevolezza degli strumenti attraverso i quali far valere il diritto alla garanzia.

06 settembre 2012

Un associato comunica all'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti che nella sua autocaravan Elnagh Magnum 30 acquistata nel mese di ottobre 2011 al prezzo di €75.000,00, i liquidi tendono a ristagnare nel lavandino della cucina. Il difetto viene denunciato dapprima a un venditore della rete autorizzata Elnagh diverso da quello presso il quale il veicolo era stato acquistato.



Da: *omissis per privacy*

Inviato: giovedì 6 settembre 2012 19:34

A: info@coordinamentocamperisti.it

Oggetto: problema con elnagh

Buona sera, sono omissis per privacy una vostra associato, volevo chiedervi un consiglio se possibile, io e mio marito nell'ottobre del 2011 abbiamo acquistato presso Grosso Vacanze di Genola Cuneo un Elnagh Magnum 30 e dopo qualche mese ci siamo accorti che il lavello della cucina non scarica perfettamente perché ha una piccola malformazione la quale fa ristagnare l'acqua, ho scritto più volte a Elnagh ma mi hanno sempre risposto di rivolgermi ai centri autorizzati. Mi sono rivolto a Caravanbacci centro autorizzato Elnagh il quale ha riconosciuto la malformazione facendo la richiesta di sostituzione in garanzia ma Elnagh ha rifiutato la riparazione non accettandolo come difetto ma dicendo che una piccola tolleranza ci può essere.

Allora mi sono rivolto dove ho acquistato il camper, ed anche loro centro autorizzato Elnagh hanno constatato la malformazione e fatto richiesta di sostituzione ma Elnagh ha rifiutato la riparazione in garanzia.

In poche parole dopo un anno che possiedo un mezzo da € 75000.00 ho ancora un lavello che non funziona.

Detto ciò, cosa posso fare per risolvere questo problema?

Lo devo cambiare a mie spese?

Ringraziando anticipatamente

distinti saluti

omissis per privacy

13 settembre 2012

L'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti scrive sia al venditore sia al costruttore per approfondire i termini della vicenda.

Da: Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti

Inviato: giovedì 13 settembre 2012 12:16

A: 'servizioclienti@grossovacanze.com'; 'vendite@grossovacanze.com'; 'staff@grossovacanze.com

Cc: info@elnagh.it

Oggetto: Sig.ra omissis per privacy/ Elnagh Magnum 30. Difetti di conformità livello cucina



50125 FIRENZE via San Niccolò 21
tel 055 2340597 fax 055 2346925
www.coordinamentocamperisti.it
info@coordinamentocamperisti.it

Firenze, 13 settembre 2012

Scrivo la presente in qualità di Presidente dell'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti al fine di comunicare quanto segue.

La nostra associato omissis per privacy, ci ha comunicato che nel mese di ottobre 2011 ha acquistato un'autocaravan modello Elnagh Magnum 30 presso la vostra sede.

Sin dai primi utilizzi, la Sig. omissis per privacy ha rilevato un difetto di conformità riguardante il lavello della cucina. In particolare, tale difetto determina un sistematico ristagno di acqua che pregiudica la corretta utilizzabilità e funzionalità del lavello rappresentando, dunque, un difetto di conformità ai sensi e per gli effetti dell'art. 129 del codice del consumo.

La nostra associato ha denunciato più volte il difetto e nonostante ciò non si è provveduto alla sua eliminazione in garanzia, come previsto dalle norme di legge applicabili al caso di specie.

In particolare, l'art. 130 del codice del consumo prevede che: "Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene. In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione.... ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto... Le spese di cui ai commi 2 e 3 si riferiscono ai costi indispensabili per rendere conformi i beni, in particolare modo con riferimento alle spese effettuate per la spedizione, per la mano d'opera e per i materiali...".

Tanto premesso e al fine di evitare che la Sig. omissis per privacy debba avvalersi di assistenza legale con aggravio di costi e oneri a vostro carico, si invita la S.V. a provvedere in garanzia all'eliminazione del difetto di conformità in questione come previsto dal codice del consumo. L'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti seguirà l'evolversi della vicenda anche al fine della pubblicazione sulla rivista INCAMPER.

Certa della vostra collaborazione e in attesa di cortese riscontro, si porgono cordiali saluti.

La Presidente A.N.C.C.

Isabella Cocolo

26 settembre 2012

A.N.C.C. invia al venditore e alla casa costruttrice un comunicato con il quale ripercorre la vicenda alla luce della normativa consumeristica sollecitando l'intervento di assistenza.

3 ottobre 2012

La casa costruttrice risponde al comunicato del 26 settembre precisando che 'il lento defluire dell'acqua (perchè di questo trattasi in realtà!) è dovuto alla leggera inclinazione di tutti i veicoli su meccanica FIAT e

presente in tutti i modelli della gamma e nei modelli di tutti i produttori di veicoli ricreazionali'. La stessa casa costruttrice precisa che 'alla data del 2-05-2012 la Vostra associato ancora non aveva denunciato alcuna problematica afferente il presunto "ristagno" di acqua nel lavandino della cucina, benchè il veicolo risulti essere stato immatricolato in data 11-10-2011'.

3 ottobre 2012

A.N.C.C. scrive al venditore e alla casa costruttrice ringraziando del chiarimento reso al quale dovrà dare diffusione a tutela della trasparenza del mercato. Si chiede altresì al venditore e alla casa costruttrice di indicare nei depliant e nei contratti di vendita che nelle autocaravan con meccanica Fiat l'acqua in uscita nel lavandino della cucina defluisce lentamente.

4 ottobre 2012

Il nostro associato comunica all'Associazione di essere stato telefonicamente contattato dal venditore il quale si è reso disponibile alla sostituzione del lavandino della cucina.

16 ottobre 2012

L'A.N.C.C. chiede all'associato se il venditore ha sostituito il lavandino o se resta ancora in attesa della eliminazione del difetto.

16 ottobre 2012

Il nostro associato comunica di essere ancora in attesa di soluzione. In ogni caso, il venditore avrebbe ordinato il lavandino e la casa costruttrice dovrebbe consegnarlo per la metà di novembre.

Da: omissis per privacy

Inviato: martedì 16 ottobre 2012 19:12

A: 'Segreteria ANCC'

Oggetto: R: Autocaravan Elnagh Magnum 30. Il lento deflusso dell'acqua nel lavandino della cucina è una caratteristica della gamma.

Buona sera, vi informo che ad oggi sono in attesa di un appuntamento con Grosso Vacanze per portare il mio autocaravan a farlo visionare al Sig. Grosso e se lui riterrà che il lavello è da sostituire lo sostituiranno nella giornata stessa, questo per evitare di farmi fare 800 km a vuoto.

Per ora mi hanno informato telefonicamente che il lavello è già stato ordinato e la elnagh lo ha messo in consegna per metà novembre, appena avrò notizie certe ve lo comunicherò immediatamente.

Ringraziandovi per la vostra premura e per l'interessamento distintamente saluto.

omissis per privacy

19 ottobre 2012

La società Sea s.p.a., per il tramite del proprio legale di fiducia, replica via email al comunicato stampa trasmesso il 03 ottobre 2012 dall'Associazione.

Di seguito il testo integrale.

STUDIO LEGALE

Avv. omissis

Via omissis – 20145 Milano

Tel. omissis – fax omissis

Milano, li 18 ottobre 2012

Via e-mail

Spett.le
Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti
Alla c.a. Presidente sig.ra Isabella Cocolo
Via S Nicolò 21
50125 Firenze
segreteria@coordinamentocamperisti.it

E p. .c.
Spett.le
Grosso Vacanze S.p.a.
Via divis. Alpina Cuneense 2
12040 Genola (CN)
Via email reception@grossovacanze.com

Oggetto: **Sea S.p.A. – Elnagh omissis / Grosso Vacanze**
Camper Elnagh Magnum30
Telaio n. 2027823 immatricolato in data 11-10-2011

Spett.le Associazione,

riscontro la Vostra comunicazione 3-10-2012, pervenuta solo alla mia assistita SEA, posto che l'indirizzo email dello scrivente Studio legale da Voi indicato in corrispondenza è errato. Pro futuro, Vi invito a volere digitare correttamente tale indirizzo email al fine di consentirmi la diretta ricezione della Vostre comunicazioni.

Tanto premesso, non posso che evidenziare la faziosità e la strumentalità del riscontro e del comunicato diffuso dalla Vostra associazione ai camperisti con la predetta Vostra in data 3-10-2012

Come già chiaramente enunciato dalla Casa e dal concessionario Grosso Vacanze a seguito di accurata ispezione del veicolo in oggetto, e ribadito nella mia comunicazione 3-10-2012 a Voi indirizzata, **non sussiste alcun difetto di conformità né del lavandino né tantomeno di progettazione delle tubazioni del camper Elnagh**, come ipoteticamente asserito nella predetta Vostra, non supportata da alcun riscontro documentale né tantomeno alcuna perizia tecnica sul veicolo.

Trattasi, mi sia concesso, di parole in libertà!

Per quanto concerne il telaio fornito dalla rispettabile FIAT, non solo SEA mai ebbe a dichiarare l'esistenza di vizi/ difetti di costruzione dell'autotelaio, ma – per contro - si è affermata la normale inclinazione, confacente alle caratteristiche del veicolo ricreativo in oggetto.

Vi invito, pertanto, a non voler divulgare ai Vostri associati e al pubblico dei camperisti notizie false e non supportate da alcun riscontro probatorio, palesemente tendenziose al solo fine di vedere accolte le richieste strumentali e infondate di un Vostro associato.

Si rammenta che la Vostra associazione ha il preciso onere e dovere, di accertare la fondatezza delle asserzioni dei Vostri associati prima di divulgarne il contenuto, gravemente lesivo del nome e della immagine della Casa costruttrice SEA, una delle più note e apprezzate sul mercato.

Confidando di non dovere dare seguito al mandato conferitomi al fine di far immediatamente cessare ogni Vostro comunicato al pubblico, se di contenuto diffamatorio, resto in attesa di documentazione atta a supportare l'esistenza dell'ipotetico difetto asserito.

Da ultimo, si evidenzia la tardività della denuncia della signora *omissis* (peraltro non proprietaria del veicolo) e la inammissibilità della stessa ai sensi di legge.

In attesa che il signor *omissis* (proprietario) fornisca prova dell'esistenza del vizio, della sua presenza già al momento dell'acquisto presso la concessionaria Grosso Vacanze avvenuto nel mese di ottobre 2010 e della riconducibilità di questo – se provato - a vizio di origine SEA, porgo a Lei i migliori saluti

Avv. *omissis*

22 ottobre 2012

L'A.N.C.C. risponde alla lettera inviata dal legale di fiducia della società Sea s.p.a.

Di seguito il testo integrale.



50125 FIRENZE via San Niccolò 21
tel 055 2340597 fax 055 2346925
www.coordinamentocamperisti.it
info@coordinamentocamperisti.it

Firenze, 22 ottobre 2012

Email

Preg.ma Avv. *omissis*

Omissis

Spett. Grosso Vacanze s.p.a.
reception@grossovacanze.com

Spett. Sea s.p.a.
info@elnagh.it

E p.c.

Spett. Fiat s.p.a.
mediarelations@fiatspa.com

Oggetto: Autocaravan Elnagh Magnum 30.

Inclinazione autocaravan dotate di meccanica FIAT.

Gent.ma Avv. *omissis*,

in risposta alla sua datata 18.10.2012 e ricevuta tramite email del 19.10.2012, ci scusiamo anzitutto per il mancato recapito della comunicazione del 3 ottobre scorso dovuto a un nostro errore materiale.

Precisiamo altresì che l'ultimo comunicato del 16.10.2012 non le è stato volutamente inviato perché l'Associazione riconosce come propri interlocutori le società Sea e Grosso Vacanze.

Ciò premesso si ritiene comunque opportuno rispondere alle sue osservazioni parafrasandole nel dettaglio per evitare fraintendimenti.

Nella sua nota si evidenzia *'la faziosità e la strumentalità del riscontro e del comunicato diffuso Come già chiaramente enunciato dalla Casa e dal concessionario Grosso Vacanze a seguito di accurata ispezione del veicolo in oggetto, e ribadito nella mia comunicazione 3-10-2012 a Voi indirizzata, non sussiste alcun difetto di conformità né del lavandino né tantomeno di progettazione delle tubazioni del camper Elnagh, come ipoteticamente asserito nella predetta Vostra, non supportata da alcun riscontro documentale né tantomeno alcuna perizia tecnica sul veicolo'*.

Circa la *'faziosità'* e *'strumentalità'* del nostro comunicato non si comprende quali siano le espressioni che possano giustificare tali considerazioni.

Infatti, l'A.N.C.C. si è limitata a raccontare un fatto rendendo nota sia la versione dei nostri associati (nel lavandino della cucina dell'autocaravan modello Elnagh Magnum 30 pagata 75.000 euro i liquidi tendono a ristagnare), sia la versione del costruttore appresa per suo tramite (*Il lento defluire dell'acqua (perché di questo trattasi in realtà!) è dovuta alla leggera inclinazione di tutti i veicoli montati su meccanica FIAT e presente in tutti i modelli della gamma e nei modelli di tutti i produttori di veicoli ricreazionali*) (doc. 1).

In più, senza ledere il buon nome di alcuno, l'A.N.C.C. ha invitato le società Sea e Grosso Vacanze a inserire una nota informativa nei *depliant* di vendita e magari nei propri siti internet, con la quale rendere noto al potenziale acquirente che la *'leggera inclinazione di tutti i veicoli montati su meccanica FIAT e presente in tutti i modelli della gamma e nei modelli di tutti i produttori di veicoli ricreazionali'* determina *'il lento defluire'* dei liquidi nel lavandino della cucina.

A oggi né la società Sea né la società Grosso Vacanze ha raccolto l'invito alla trasparenza rivolto dall'A.N.C.C. che - nel rispetto dei propri compiti istituzionali - dovrà sopperire a questa mancanza informando la categoria che rappresenta.

Se queste sono parole in libertà, sarà il lettore a deciderlo.

A nostro avviso si tratta di libertà di parola e di informazione!

Nella sua nota si legge altresì che *'Per quanto concerne il telaio fornito dalla rispettabile FIAT, non solo SEA mai ebbe a dichiarare l'esistenza di vizi/ difetti di costruzione dell'autotelaio, ma - per contro - si è affermata la normale inclinazione, confacente alle caratteristiche del veicolo ricreativo in oggetto'*.

Non si comprende la ragione di tale precisazione giacché l'Associazione non ha mai sostenuto che secondo la società Sea sussistano difetti di costruzione dell'autotelaio.

Inoltre, nella sua lettera s'invita l'Associazione *'a non voler divulgare...notizie false e non supportate da alcun riscontro probatorio, palesemente tendenziose al solo fine di vedere accolte le richieste strumentali e infondate di un Vostro associato'*.

Come vale ripetere, l'Associazione si è limitata a raccontare fatti.

Peraltro, i nostri associati hanno documentato la problematica lamentata anche con una relazione fotografica.

In ogni modo, l'attenzione va ricondotta su ben altre questioni.

La finalità dell'A.N.C.C. non è quella di garantire ai propri associati un lavandino nuovo. Converrà nel ritenere tale obiettivo piuttosto riduttivo.

Non v'è dubbio che l'Associazione sarebbe lieta di sapere che i propri associati hanno trovato soddisfazione al proprio diritto di garanzia. Ma se così non sarà i Signori *omissis* decideranno se procedere giudizialmente per la tutela dei propri diritti percorrendo una propria e individuale strada.

Invece, gli scopi associativi superano l'interesse individuale del singolo.

La vera finalità è di colmare una lacuna informativa comunicando alla categoria dei camperisti che:

- la *'leggera inclinazione di tutti i veicoli montati su meccanica FIAT e presente in tutti i modelli della gamma e nei modelli di tutti i produttori di veicoli ricreazionali'* determina *'il lento defluire'* dei liquidi nel lavandino della cucina (cfr. doc. 1);
- *'...la normale inclinazione, confacente alle caratteristiche del veicolo ricreativo in oggetto'* determina *'il lento defluire'* dei liquidi nel lavandino della cucina (doc. 2).

Nella lettera si legge inoltre che *'...la Vostra associazione ha il preciso onere e dovere, di accertare la fondatezza delle asserzioni dei Vostri associati prima di divulgarne il contenuto, gravemente lesivo del nome e della immagine della Casa costruttrice SEA, una delle più note e apprezzate sul mercato'*.

In realtà, ciò che appare lesivo del nome e dell'immagine della Sea s.p.a. non è il presunto difetto di conformità quanto le dichiarazioni di cui sopra rilasciate dalla stessa società Sea per suo tramite (e non di certo per tramite dell'A.N.C.C.).

Un difetto di conformità rientra nella normalità dell'atto di consumo e non compromette il buon nome di un produttore.

Ciò che lede, invece, l'immagine Sea è l'aver dichiarato che la generalità delle autocaravan *'su meccanica FIAT'* presenta una certa caratteristica mai resa nota in sede di offerta commerciale e non aver aderito all'invito di trasparenza rivolto dall'Associazione. **Senza tener conto che dalle sue dichiarazioni potrebbe uscirne compromessa anche l'immagine Fiat.**

Ciò che può ledere l'immagine di un costruttore di autocaravan è la qualità dei prodotti che decide di immettere sul mercato, la trasparenza informativa che garantisce al potenziale acquirente e il grado di assistenza post vendita.

Si legge inoltre nella sua nota *'Confidando di non dovere dare seguito al mandato conferitomi al fine di far immediatamente cessare ogni Vostro comunicato al pubblico, se di contenuto diffamatorio, resto in attesa di documentazione atta a supporta l'esistenza dell'ipotetico difetto asserito. Da ultimo, si evidenzia la tardività della denuncia della signora omissis (peraltro non proprietaria del veicolo) e la inammissibilità della stessa ai sensi di legge. In attesa che il signor omissis (proprietario) fornisca prova dell'esistenza del vizio, della sua presenza già al momento dell'acquisto presso la concessionaria Grosso Vacanze avvenuto nel mese di ottobre 2010 e della riconducibilità di questo - se provato - a vizio di origine SEA...'*

Per i motivi già esposti è evidente che il nostro comunicato non ha alcun contenuto diffamatorio. Resta ferma la sua competenza tecnico-giuridica alla luce della quale saprà anche ragguagliare la cliente Sea circa i rischi di un'azione infondata.

Inoltre, ci risulta che i nostri associati già in data 23.01.2012 chiedevano a un venditore della rete autorizzata Elnagh di attivare la garanzia per la problematica al lavello della cucina. Addirittura vi sarebbe corrispondenza email con la società Sea risalente al 04.03.2012 cioè nei sei mesi successivi alla consegna del veicolo.

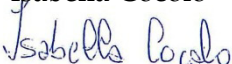
Se poi la sua assistita intende disconoscere tale corrispondenza, A.N.C.C. ne prenderà atto per ripetere che la denuncia di un difetto di conformità dev'essere fatta con raccomandata con avviso di ricevimento per evitare che il venditore o il costruttore - di cui ci siamo benevolmente fidati - sostenga di non aver mai ricevuto l'email o la telefonata.

Ciò precisato, il difetto risulterebbe denunciato nei sei mesi successivi alla consegna del veicolo. Ne consegue che lo stesso si presume sussistente al momento della consegna con onere a carico del venditore di dimostrarne l'inesistenza. Le basterà leggere l'art. 132 del codice del consumo per chiarirsi le idee sui termini della garanzia legale e sulla presunzione alla quale si fa riferimento. La preghiamo, invece, di specificare *'ai sensi di quale legge'* la richiesta di assistenza in garanzia avanzata dai nostri associati non sarebbe *'ammissibile'*.

Infine, mi duole farle notare due imprecisioni: la Sig.ra omissis è comproprietaria del veicolo unitamente al Sig. Antonio omissis e il veicolo è stato acquistato in data 01.10.2011 e non nell'ottobre 2010.

Tutto ciò premesso, l'A.N.C.C. conferma la propria disponibilità a ricevere ogni ulteriore osservazione che i soggetti in indirizzo vorranno far pervenire per integrare il comunicato che sarà diffuso sui siti internet dell'Associazione e sulla rivista INCAMPER.

Cordiali saluti.

La Presidente
Isabella Cocolo


In allegato:

1. Avv. *omissis*, lettera del 03.10.2012;
2. Avv. *omissis*, lettera del 19.10.2012.

29 ottobre 2012

L'Avv. *omissis* risponde alla lettera inviata dall'Associazione con email del 22 ottobre 2012.

Di seguito il testo integrale.

STUDIO LEGALE
Avv. *omissis*
Via *omissis* – 20145 Milano
Tel. *omissis* – fax *omissis*

Milano, li 29 ottobre 2012

Via e-mail

Spett.le
Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti
Alla c.a. Presidente sig.ra Isabella Cocolo
Via San Nicolò 21
50125 Firenze
segreteria@coordinamentocamperisti.it

Spett.le
Grosso Vacanze S.p.a.
Via divis. Alpina Cuneense 2
12040 Genola (CN)
Via email reception@grossovacanze.com

Oggetto: **Sea -Elnagh / omissis / Grosso Vacanze**

Autocaravan Elnagh Magnum30

Telaio n. 2027823 - immatricolato in data 11-10-2011

Spett.le Associazione,

riscontro la Vostra ultima in data 22.10.u.s, per evidenziare quanto segue.

In primis, mi duole prendere atto della posizione della Vostra associazione, il cui scopo sociale sembra essere finalizzato al discredito del prodotto Camper, piuttosto che alla diffusione e tutela del medesimo.

In ogni caso, al fine di chiarire definitivamente la posizione di SEA sulla "questione lavandino" voglia l'Associazione da Lei presieduta prendere nota di quanto segue in ordine alla posizione del telaio Fiat, sul quale viene allestita la cellula abitativa SEA.

La geometria di assetto del veicolo (pur all'interno di una range che garantisce ottima guidabilità e assoluta sicurezza) è piuttosto variabile e dipende da quanto il cliente carica il veicolo.

Parliamo, infatti, di un oggetto che è sospeso su elementi elastici deformabili sotto carico.

La distribuzione dei peso calcolata da SEA tiene conto che spesso gli autocaravan vengono caricati molto sul posteriore (sia nei gavoni, sia con eventuali porta-bici o porta-scooter aggiunti in coda) e – pertanto - SEA deve garantire un assetto corretto anche in questi casi, mantenendolo da nuovo e da vuoto leggermente "picchiato" in avanti, proprio per evitare che, a pieno carico, risulti "cabrato" (cioè inclinato all'indietro), geometria che lo renderebbe sgradevole da guidare, tanto più essendo a trazione anteriore.

La invito, quindi, a dare evidenza di quanto sopra, nella eventualità di un Vostro comunicato, il cui contenuto, afferendo questioni prettamente tecniche non può che recepire le dichiarazioni della Casa, che – ancora una volta – nega l'esistenza di qualsivoglia difetto di conformità del lavandino installato sul camper della Vostra associato omissis.

Da ultimo, pur ringraziandoLa del Suo invito alla rilettura dell'art. 132 del Codice del Consumo, rivolgo a Lei il medesimo invito, posto che tale articolo disciplina i rapporti tra venditore e compratore (c.d. garanzia legale). Altra cosa è la garanzia convenzionale della Casa alla quale faccio riferimento.

In ogni caso, concorderà con la scrivente che la denuncia del presunto difetto al venditore è sempre necessaria (come Lei stessa chiarisce nel comunicato della Associazione da Lei presieduta in data 16.10 u.s.) salvo il difetto sia stata riconosciuto dal venditore (ma così non è).

Confidando di avere definitivamente chiarito la questione, e riservandosi SEA ogni iniziativa del caso a tutela della propria immagine, porgo a Lei

Distinti saluti

Avv. omissis

29 ottobre 2012

La società Sea risponde alla lettera inviata dall'Associazione con email del 22 ottobre 2012 precisando che:

- "La meccanica Fiat sulla quale viene allestito il modello di proprietà *omissis* è la meccanica utilizzata dalla maggior parte di produttori di veicoli ricreazionali europei; tale meccanica è ritenuta la migliore del mercato, per tecnologia, guidabilità, qualità ed affidabilità non solo dai

produttori, ma anche dagli stessi consumatori che spesso la preferiscono alle meccaniche offerte dai concorrenti europei della stessa Fiat.

- Sea non ha mai dichiarato, ne mai dichiarerà, che l'angolazione della meccanica Fiat rispetto al suolo rappresenti un difetto o una anomali costruttiva, considerato che l'assetto della meccanica, prima dell'allestimento da parte del produttore di autocaravan e motorhome, è caratteristica fondamentale affinché il veicolo allestito risulti nei parametri di tolleranza e guidabilità prescritti dalle norme e conforme al veicolo omologato.
- La reale geometria di assetto, pur all'interno di un range che garantisce ottima guidabilità e assoluta sicurezza, è piuttosto variabile e dipende da quanto il cliente utilizzatore finale carica il veicolo, questo poiché la distribuzione dei pesi calcolata per l'allestimento finale del veicolo tiene conto che spesso i camper vengono caricati sull'asse posteriore.
- Sea, come d'altronde anche gli altri allestitori europei, garantisce quindi un assetto corretto anche nel caso in cui il veicolo venga caricato sull'asse posteriore (gavoni con presenza di bagagli, carichi derivanti da portabiciclette o portamoto, ecc) mantenendolo - da nuovo e da vuoto - leggermente "picchiato" in avanti, proprio per evitare che a pieno carico risulti "cabrato" (cioè inclinato all'indietro), geometria che lo renderebbe sgradevole da guidare, tanto più che tale meccanica prevede la trazione anteriore".

12 novembre 2012

L'Associazione risponde al legale di fiducia della società Sea.

Di seguito il testo integrale.



50125 FIRENZE via San Niccolò 21
tel 055 2340597 fax 055 2346925
www.coordinamentocamperisti.it
info@coordinamentocamperisti.it

Firenze, 12 novembre 2012

Email

Preg.ma Avv. Paola Roberta *omissis*
omissis

E p.c.

Spett. Grosso Vacanze s.p.a.
reception@grossovacanze.com

Spett. Sea s.p.a. - Elnagh
info@elnagh.it

Oggetto: Autocaravan Elnagh Magnum 30.

Inclinazione autocaravan dotate di meccanica FIAT.

Gent.ma Avv. *omissis*,

in risposta alla sua del 29.10.2012, si precisa quanto segue.

L'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti intende contribuire alla qualità del prodotto 'camper', garantire la corretta informazione e tutelare il diritto di chi circola in autocaravan anche in quanto consumatore.

L'A.N.C.C. darà certamente evidenza ai suoi chiarimenti così come fatto sinora tenuto conto che si tratta di precisazioni rese dalla società Sea e, dunque, ufficiali.

È ovvio che si chiederà agli associati se il veicolo ha un assetto corretto a pieno carico. Cioè, se il '*lento defluire*' dei liquidi nel lavandino della cucina si verifica soltanto quando il veicolo è vuoto ovvero anche se il veicolo è a pieno carico.

Circa la garanzia convenzionale, il richiamo appare del tutto inconferente. Peraltro, l'unica garanzia convenzionale offerta ai nostri associati riguarda la scocca del veicolo (doc. 1). Se poi la sua assistita ha offerto una garanzia convenzionale ulteriore per difetti al lavandino della cucina, i nostri associati potranno richiedere la relativa dichiarazione scritta e, se del caso, procedere nelle opportune sedi per accertare la ricorrenza di pratiche commerciali scorrette giacché né il venditore né il produttore avevano reso nota la sussistenza e le condizioni di suddetta ulteriore garanzia.

I Sig.ri *omissis* hanno fatto valere il diritto alla garanzia legale rivolgendosi a un venditore della rete autorizzata Elnagh e alla società Grosso Vacanze. La problematica in questione è stata altresì segnalata direttamente alla società Sea senza perciò attivare alcuna garanzia convenzionale. Né può invocarsi una tale garanzia per il semplice fatto che il consumatore abbia fatto diretto riferimento al produttore, anche perché 'garanzia convenzionale' non è sinonimo di garanzia del produttore. Tant'è che ai sensi degli articoli 128 e 133 del codice del consumo può essere offerta anche dal venditore.

A tutto ciò si aggiunga che il venditore ha più volte comunicato verbalmente ai nostri associati di aver richiesto alla società Sea un lavandino sostitutivo. Di ciò non si fa scientemente cenno.

In ogni caso, come già più volte chiarito, l'interesse dell'Associazione non è quello di garantire ai nostri associati un lavandino nuovo. Piuttosto, s'intende contribuire alla corretta e trasparente informazione nell'interesse generale della categoria.

A tal riguardo, la sua lettera ha offerto lo spunto per analizzare le condizioni di garanzia convenzionale rilasciate dalla società Sea. L'Associazione procederà affinché se ne accerti la regolarità poiché la durata è soltanto di 24 mesi a partire dalla data di immatricolazione del veicolo. In particolare, ed esclusa l'ipotesi delle infiltrazioni garantite per cinque anni, la garanzia convenzionale nulla aggiunge alle condizioni di garanzia legale.

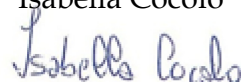
Anzi, le condizioni di garanzia convenzionale sono addirittura peggiorative rispetto a quelle di garanzia legale.

Infatti, se l'art. 130, co. 2 del codice del consumo prevede che '*il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene ...*' e ai sensi del successivo comma 6 '*le spese di cui ai commi 2 e 3 si riferiscono ai costi indispensabili per rendere conformi i beni, in particolare modo con riferimento alle spese effettuate per la spedizione, per la mano d'opera e per i materiali*', le condizioni di garanzia convenzionale stabiliscono che '*le altre spese, quali a titolo esemplificativo spese di*

rimorchio, trasporto, spese di sopralluoghi o altre spese di qualsivoglia natura resteranno a carico esclusivo del Compratore'.

Tutto ciò premesso, si trasmette in allegato il nuovo comunicato stampa che sarà diffuso dall'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti tramite i propri siti internet e la rivista INCAMPER.

Cordiali saluti.

La Presidente
Isabella Cocolo


In allegato:

1. Estratto del certificato di garanzia convenzionale offerto dalla società Sea.

12 novembre 2012

L'Associazione risponde alla società Sea inviando il presente comunicato.

12 novembre 2012

L'Associazione chiede ai propri associati se la problematica al lavandino della cucina si manifesta unicamente quando il veicolo è vuoto ovvero anche quando è a pieno carico.

12 novembre 2012

L'associato risponde alla richiesta di chiarimenti dell'Associazione.

Di seguito il testo della relativa email.

Da: omissis

Inviato: lunedì 12 novembre 2012 19:17

A: 'Segreteria ANCC'

Oggetto: Autocaravan Elnagh Magnum 30. Inclinazione autocaravan dotate di meccanica FIAT

Buona sera, devo precisare che la mia autocaravan è priva di portabici e portamoto, la mia prudenza è quella di stare sempre dentro i 35/36 quintali e per via della stabilità ho fatto montare sin dall'inizio le sospensioni ad aria alko, detto ciò il problema del lavello non consiste nell'essere a pieno carico o a vuoto, perché quando mi fermo posiziono il camper in piano perfetto in maniera che tutto dovrebbe funzionare perfettamente ma così non è, addirittura ho provato a posizionare il camper alzando al massimo la parte anteriore avendo una pendenza verso il dietro ma l'acqua al lavello per la sua malformazione ristagna ugualmente.

Sperando di avervi illustrato nel meglio il problema e ringraziandovi dell'interessamento distintamente saluto

omissis

13 novembre 2012

L'Associazione comunica alla società Sea e al venditore quanto riferito dal proprio associato, trasmettendo altresì il presente comunicato aggiornato alla luce dei chiarimenti resi dall'associato il 12 novembre 2012.

11 dicembre 2012

L'associato ci comunica che in data 07 dicembre 2012, il venditore ha sostituito il lavandino senza costi a suo carico. Di seguito il testo dell'email.

Da: *omissis*

Inviato: martedì 11 dicembre 2012 18:20

A: 'Segreteria ANCC'

Oggetto: Autocaravan Elnagh Magnum 30.

Buon giorno, Con la presente Vi volevo informare che ho anticipato l'appuntamento con Grosso Vacanze, infatti sono stato venerdì 07/12/2012 mi è stato cambiato il lavello in garanzia, che adesso scarica bene.

Ringraziandovi per tutto il Vostro operato distintamente Saluto.

omissis

Di seguito alcune regole fondamentali per evitare SORPRESE POST VENDITA.

1. Dove acquistare?

Ferma restando la libertà di scelta di ciascuno, qualora sia possibile, preferite un venditore nei pressi del luogo della vostra residenza o del vostro domicilio. Ciò renderà più agevole e meno onerosa la gestione di un'eventuale pratica di assistenza in garanzia soprattutto in termini di trasporto del veicolo per l'accertamento e l'eliminazione degli eventuali difetti.

2. Cosa copre la garanzia legale?

La garanzia legale copre i difetti di conformità.

La definizione di difetto di conformità si deduce dall'art. 129 del codice del consumo.

Sussiste un difetto di conformità in mancanza di una sola delle caratteristiche enunciate al comma 2 in base al quale si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto se, ove pertinenti, coesistono le seguenti circostanze:

- a) sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- b) sono conformi alla descrizione fatta dal venditore e possiedono le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- c) presentano la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;
- d) sono altresì idonei all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti.

1.1. La garanzia legale copre l'imperfetta installazione?

In base al comma 5 dell'art. 129 del codice del consumo, il difetto di conformità che deriva dall'imperfetta installazione del bene di consumo è equiparato al difetto di

conformità del bene quando l'installazione è compresa nel contratto di vendita ed è stata effettuata dal venditore o sotto la sua responsabilità. Tale equiparazione si applica anche nel caso in cui il prodotto, concepito per essere installato dal consumatore, sia da questo installato in modo non corretto a causa di una carenza delle istruzioni di installazione.

3. Cosa NON copre la garanzia legale?

In base al comma 3 dell'art. 129 del codice del consumo, la garanzia legale non può essere invocata se al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto, non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza o se il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore.

4. A chi mi rivolgo per chiedere assistenza in garanzia legale?

L'assistenza in garanzia dev'essere richiesta al venditore (articoli 129 e 130 del codice del consumo).

5. Cosa deve fare il venditore per assistermi in garanzia legale?

L'obbligo del venditore di prestare assistenza in garanzia si sostanzia nell'obbligo di rimediare ai difetti di conformità entro un termine congruo e senza spese a carico del consumatore.

In base all'art. 130 del codice del consumo, il consumatore può chiedere, a sua scelta, la riparazione o sostituzione del bene salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. L'eccessiva onerosità di un rimedio è da valutarsi tenendo conto:

- del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità;
- dell'entità del difetto di conformità;
- dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere realizzato senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Il consumatore può altresì chiedere una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto se ricorre una delle seguenti situazioni:

- la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose;
- il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro un termine congruo da valutarsi in base alla natura del bene e allo scopo per il quale il consumatore lo ha acquistato;
- la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

6. Quanto dura la garanzia legale?

La vostra nuova autocaravan è coperta da una garanzia legale di due anni che scatta a partire dalla consegna del veicolo (art. 132 codice del consumo). Pertanto è fondamentale che nel contratto di vendita sia indicata la data di consegna e se questa è posticipata è altrettanto fondamentale che acquirente e venditore

sottoscrivano un nuovo documento con il quale le parti attestano il ritardo. In tal modo eviterete di perdere giorni se non addirittura mesi di garanzia.

5.1. Nell'arco dei due anni di garanzia legale, il difetto di conformità può essere denunciato in qualsiasi momento?

La risposta è negativa: nell'arco dei due anni di garanzia legale, il difetto di conformità dev'essere denunciato entro due mesi dalla scoperta altrimenti si decade dal diritto alla garanzia legale (art. 132 codice del consumo).

7. Come faccio valere il diritto alla garanzia legale?

Per evitare che il venditore eccepisca che il difetto non è stato denunciato nel termine di due anni dalla consegna ovvero entro i due mesi dalla scoperta, inviate una lettera al venditore tramite raccomandata con avviso di ricevimento con la quale denuncerete il difetto chiedendo uno dei rimedi previsti dall'art. 130 del codice del consumo (vedi punto n. 4).

6.1. La denuncia del difetto di conformità è sempre necessaria?

In base al comma 2 dell'art. 132 del codice del consumo, la denuncia non è necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o l'ha occultato. Ovviamente è onere del compratore preconstituirsì la prova del riconoscimento del difetto da parte del venditore ovvero del suo occultamento.

7. Cos'è la garanzia convenzionale?

Ai sensi dell'art. 128, comma 2, lett. c) del codice del consumo la garanzia convenzionale ulteriore rappresenta qualsiasi impegno di un rivenditore o di un produttore, assunto nei confronti del consumatore senza costi supplementari, di rimborsare il prezzo pagato, sostituire, riparare o intervenire altrimenti sul bene di consumo, qualora esso non corrisponda alle condizioni enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità.

In altri termini, con la garanzia convenzionale si offre al consumatore una garanzia 'in più' rispetto a quella legale. Il vantaggio potrebbe consistere nella maggiore durata della garanzia convenzionale rispetto a quella legale: ad esempio alcune componenti del bene possono essere convenzionalmente garantite per un periodo superiore ai 24 mesi dalla consegna.

8. Cosa copre la garanzia convenzionale?

Ai sensi dell'art. 133, comma 2, lett. b) e comma 3 del codice del consumo, l'oggetto della garanzia convenzionale è indicato in modo chiaro e comprensibile nella dichiarazione di garanzia che, a richiesta del consumatore, dev'essere rilasciata per iscritto o su altro supporto duraturo a lui accessibile.

9. Come, quando e nei confronti di chi si può far valere la garanzia convenzionale?

Ai sensi dell'art. 133, comma 2, lett. b) e comma 3 del codice del consumo, gli elementi essenziali necessari per far valere la garanzia convenzionale compresi la durata,

l'estensione territoriale della garanzia, il nome o la ditta e il domicilio o la sede di chi la offre sono indicati nella dichiarazione di garanzia che, a richiesta del consumatore, dev'essere rilasciata per iscritto o su altro supporto duraturo a lui accessibile.