



**CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA
CUNEO**



**Confartigianato
CUNEO**



Confederazione Nazionale dell'Artigianato
della Piccola e Media Impresa
Associazione Provinciale di Cuneo



PROTOCOLLO D'INTESA AUTORIPARATORI/CONSUMATORI

La Categoria degli Autoriparatori, di cui fanno parte le attività di carrozziere, elettrauto, gommista e meccanico motorista della Confartigianato Imprese Cuneo e della C.N.A. di Cuneo, l'Adiconsum, la Federconsumatori e il Movimento Consumatori, sotto l'egida della Commissione Consiliare di Regolazione del Mercato della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Cuneo,

- constatata la volontà di fornire garanzie reciproche di correttezza nel rapporto fra imprenditore artigiano e consumatore, per l'esecuzione dell'attività di autoriparazione;
- esaminata la disponibilità delle parti a risolvere eventuali casi di conflittualità che possono nascere tra un'impresa artigiana ed un consumatore, nello svolgimento dei lavori di autoriparazione;

CONVENGONO

1. di approvare un "codice di comportamento", che chiarisca diritti e doveri degli autoriparatori e dei loro utenti;
2. di fare riferimento allo sportello di conciliazione esistente presso la Camera di Commercio di Cuneo, per dirimere a livello amichevole le eventuali controversie.

CODICE DI COMPORTAMENTO

Art.1 - Accettazione e responsabilità dell'autoriparatore

Il responsabile tecnico dell'officina assume tutte le responsabilità previste dalla normativa di settore.

Dal momento della consegna dell'autovettura, l'autoriparatore ne diventa custode e responsabile. L'autoriparatore è esonerato da ogni responsabilità per accessori asportabili e per ogni oggetto lasciato a bordo dell'automezzo, se non espressamente consegnatogli.

Art.2 - Qualificazione dell'impresa

L'Impresa deve essere in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti, in particolare per l'espletamento dell'attività.

Art.3 - Preventivo di riparazione

L'autoriparatore effettua, di norma e comunque a richiesta, un preventivo scritto, con le operazioni da eseguire ed i ricambi da sostituire sul mezzo, salvo che per la manutenzione ordinaria programmata dalle case costruttrici, per cui è consentito il preventivo orale (olio, filtri e cinghie); a tal fine nell'officina è esposto in modo visibile il cartello "*Si rilascia preventivo scritto a richiesta*".

Qualora il preventivo abbia richiesto lo smontaggio di parti, ed il cliente non ritenga di far eseguire all'autoriparatore i lavori, lo stesso è tenuto a rifondergli i costi sostenuti per la redazione del preventivo, il cui importo non potrà comunque superare il 10% dell'imponibile.

Si considera adempiuto il rilascio di preventivo di cui al comma 1 del presente articolo qualora l'impresa adotti, di concerto con il consumatore, procedure formali per la gestione dei danni elaborate e promosse da Associazioni di categoria firmatarie il presente protocollo di intesa, in grado di garantire trasparenza e correttezza nei confronti della committenza (cosiddetta "cessione del credito")

Art.4 - Accordo per l'esecuzione dei lavori

L'accordo per l'esecuzione dei lavori si considera raggiunto quando il cliente ha datato e sottoscritto per accettazione il preventivo scritto che individua: le generalità delle parti, le caratteristiche del veicolo, i costi parziali ed il costo totale dell'intervento, il termine di consegna, l'eventuale dichiarazione che tale termine è essenziale, le modalità di pagamento. Questi elementi possono essere contenuti in altri documenti, che vanno ugualmente datati e sottoscritti dalle parti. Una copia della documentazione, datata e sottoscritta dall'autoriparatore, deve essere consegnata al cliente.

In caso di preventivo orale, l'accettazione si ha con la consegna dell'autoveicolo all'autoriparatore.

Art.5 - La riparazione

Nell'esecuzione delle riparazioni e delle manutenzioni, l'officina seguirà le prescrizioni tecniche indicate dal costruttore.

La riparazione deve essere eseguita a perfetta regola d'arte nel rispetto delle normative di sicurezza negli ambienti di lavoro e delle normative di tutela e salvaguardia dell'ambiente.

L'intervento deve corrispondere a quello commissionato dal cliente.

L'autoriparatore è tenuto ad indicare al cliente altri interventi necessari per il perfetto stato di efficienza e di messa in sicurezza del veicolo. Qualora il cliente non consenta tali operazioni, l'autoriparatore certifica per iscritto lo stato dell'arte in un documento redatto in duplice copia, firmato dal cliente, in cui viene esonerato da responsabilità future per eventuali danni causati dalla mancata esecuzione degli interventi in discussione.

Se durante la riparazione si verificasse l'esigenza di effettuare riparazioni complementari, in conseguenza di inconvenienti ulteriori e sostanziali, l'autoriparatore procederà nelle operazioni aggiuntive se queste non superano il 10% dell'importo di cui al preventivo. Se l'intervento aggiuntivo supera tale percentuale, il cliente verrà informato e dovrà, prima di procedere, autorizzare l'intervento per iscritto.

Per una miglior individuazione delle anomalie di funzionamento, nonché per la verifica del buon esito delle riparazioni, l'autoriparatore ha la facoltà di compiere giri di prova su strada con il veicolo del cliente, rimanendone comunque responsabile.

Art.6 - Consegna dell'autovettura

L'autoriparatore si impegna a garantire il rispetto dei termini di consegna del veicolo. In caso di forza maggiore, generalizzata irreperibilità dei ricambi, caso fortuito o necessità di interventi non preventivati, l'autoriparatore provvederà ad avvertire il cliente concordando la nuova data di riconsegna.

L'autoriparatore è tenuto ad illustrare al cliente le riparazioni eseguite ed a fornire tutte le informazioni richieste. Il cliente potrà effettuare un giro di prova su strada, accompagnato dal tecnico o da personale addetto dell'officina, prima della riconsegna.

Il cliente è tenuto a ritirare la vettura riparata entro 3 giorni dalla data pattuita per la riconsegna. Trascorso tale termine l'officina ha la facoltà di addebitare al cliente i costi sostenuti per l'ulteriore permanenza dell'autoveicolo in officina.

All'atto della consegna del veicolo, il riparatore provvederà a rilasciare il documento fiscale (ricevuta o fattura) a norma di legge, indicando analiticamente gli interventi eseguiti, i pezzi di ricambio sostituiti ed i termini di pagamento.

All'atto della consegna del veicolo, il cliente provvederà al pagamento dell'importo indicato sul documento fiscale, salvo diverso accordo.

Art.7 - Penali

L'autoriparatore è tenuto alla puntuale consegna nel termine previsto.

Nel caso in cui il termine di consegna non sia rispettato l'autoriparatore è tenuto a pagare al cliente, con deduzione automatica dal costo finale della riparazione, una penale pari allo 0,8% giornaliero del costo finale di riparazione al netto dell'IVA.

Nel caso in cui il termine di consegna sia stato dichiarato essenziale, la penale è dell'1,6%.

Art.8 - Garanzie

Le riparazioni vengono garantite in base al decreto legislativo 2 febbraio 2002 n. 24, per 2 anni sia sulle parti di ricambio che sulla manodopera.

La garanzia decade se l'anomalia non viene segnalata dal cliente all'autoriparatore che ha eseguito i lavori entro 60 giorni dalla data in cui si è manifestata, e se il mezzo viene utilizzato in modo improprio e/o con negligenza.

Art.9 - Pubblicità del Protocollo

L'autoriparatore è tenuto ad esporre il testo del presente protocollo, il prezzo ed il tempario, nonché il cartello con l'invito a richiedere il preventivo scritto in luogo accessibile e consultabile dal cliente.

Art.10 - Controversie

Le eventuali controversie saranno demandate per la soluzione allo Sportello di conciliazione istituito presso la Camera di Commercio di Cuneo secondo la procedura ivi stabilita, fatta salva comunque la possibilità di far valere i propri diritti attraverso le vie giudiziarie ordinarie presso il foro di residenza o domicilio del consumatore.

Per eventuali controversie tra le parti, inerenti le tariffe applicate, i riferimenti economici saranno i listini prezzi depositati presso la CCIAA di Cuneo.

Art.11 – Marchio

Gli autoriparatori aderenti al presente protocollo di intesa, in aggiunta ai propri segni distintivi, dovranno altresì riprodurre il marchio registrato dalla Camera di Commercio di Cuneo per i protocolli di intesa, secondo le modalità stabilite nel disciplinare d'uso che viene allegato quale parte integrante al presente protocollo.

Eventuali controversie che dovessero insorgere in relazione all'utilizzo del marchio saranno sottoposte ad arbitrato rituale, rapido o tradizionale a seconda del valore, in conformità alle previsioni del Regolamento della Camera Arbitrale del Piemonte, che le parti dichiarano di conoscere e accettare interamente. In caso di arbitrato rapido, l'arbitro unico deciderà in via rituale secondo equità e senza formalità di procedura.

La parte attrice ha facoltà di escludere la competenza arbitrale, proponendo domanda davanti al giudice competente. La parte convenuta nel giudizio arbitrale ha facoltà, a sua volta, di escludere la competenza arbitrale. A questo fine, entro 30 giorni dalla notifica della domanda di arbitrato,

deve notificare la sua determinazione all'altra parte, la quale, ove intenda proseguire il giudizio, deve proporre domanda al giudice competente.

Art.12 - Gestione del protocollo

La gestione del presente protocollo viene affidata all'ufficio Contratti Tipo della Camera di Commercio di Cuneo.

Art.13 - Modalità di adesione al Protocollo d'intesa

Tutti gli autoriparatori operanti in provincia di Cuneo, nel rispetto delle regole individuate nel presente protocollo, possono aderirvi richiedendo l'utilizzo del marchio.

La richiesta deve essere presentata, anche tramite le Organizzazioni firmatarie, all'ufficio Contratti Tipo della Camera di Commercio di Cuneo, che provvederà ad inviare la documentazione necessaria all'adesione.

L'adesione impegna gli operatori al rispetto delle regole previste nel protocollo.

Art.14 - Elenco imprese aderenti

L'ufficio Contratti Tipo dell'area di regolazione del mercato della Camera di Commercio di Cuneo tiene un elenco aggiornato delle imprese che hanno aderito al protocollo d'intesa e ne rende pubblico il contenuto.

Art.15 - Cancellazione

La cancellazione delle imprese dall'elenco può avvenire:

- su richiesta delle stesse imprese, indirizzata alla Camera di Commercio di Cuneo, ufficio Contratti Tipo;
- per iniziativa dell'ufficio Contratti Tipo, anche su segnalazione delle Associazioni di categoria o dei Consumatori, qualora venga accertato che l'impresa non adotti un comportamento conforme a quanto previsto dal protocollo di intesa. In tal caso, prima dell'adozione del provvedimento, sarà sentito l'autoriparatore e verrà acquisito il parere delle Organizzazioni firmatarie del presente protocollo.

La cancellazione è disposta dall'ufficio Contratti Tipo della Camera di Commercio di Cuneo, con provvedimento a firma del dirigente dell'Area di Regolazione del Mercato, entro 30 giorni dalla richiesta o dall'audizione dell'interessato.

Art.16 - Tutela dei dati personali

Le imprese aderenti al protocollo d'intesa, nel trasmettere i propri dati all'ufficio contratti tipo, acconsentono al loro trattamento da parte dello stesso, limitatamente a quanto necessario all'organizzazione e gestione del presente servizio. Dichiarano altresì di essere informati dei diritti conferiti agli interessati dall'art. 7 del d.lgs n. 196/2003.

Titolare del trattamento è la Camera di commercio di Cuneo – Via E. Filiberto, 3

Cuneo, 01 marzo 2005

DENOMINAZIONE AZIENDA
INDIRIZZO – TELEFONO – FAX – E-MAIL

DATA E FIRMA PER ADESIONE
