

Auto, frenetica passione

Acquistare un'automobile è spesso "rischioso": il consumatore non è tutelato da nessuno. Che cosa propongono le case automobilistiche in difesa dei clienti lasciati nelle mani dei concessionari? Ecco le risposte Fiat, Citroën, Volkswagen, Opel, Peugeot e Renault.

• Antonella Marrone

Oltre ventotto milioni di vetture circolanti, trentotto milioni di patentati in Italia l'amore per le automobili sembra incrollabile. Eppure sulle riviste specializzate piovono ogni giorno centinaia di lettere di automobilisti delusi. Le vetture non arrivano mai quando arrivano il prezzo è cambiato, gli accessori gratuiti sono diventati a pagamento e

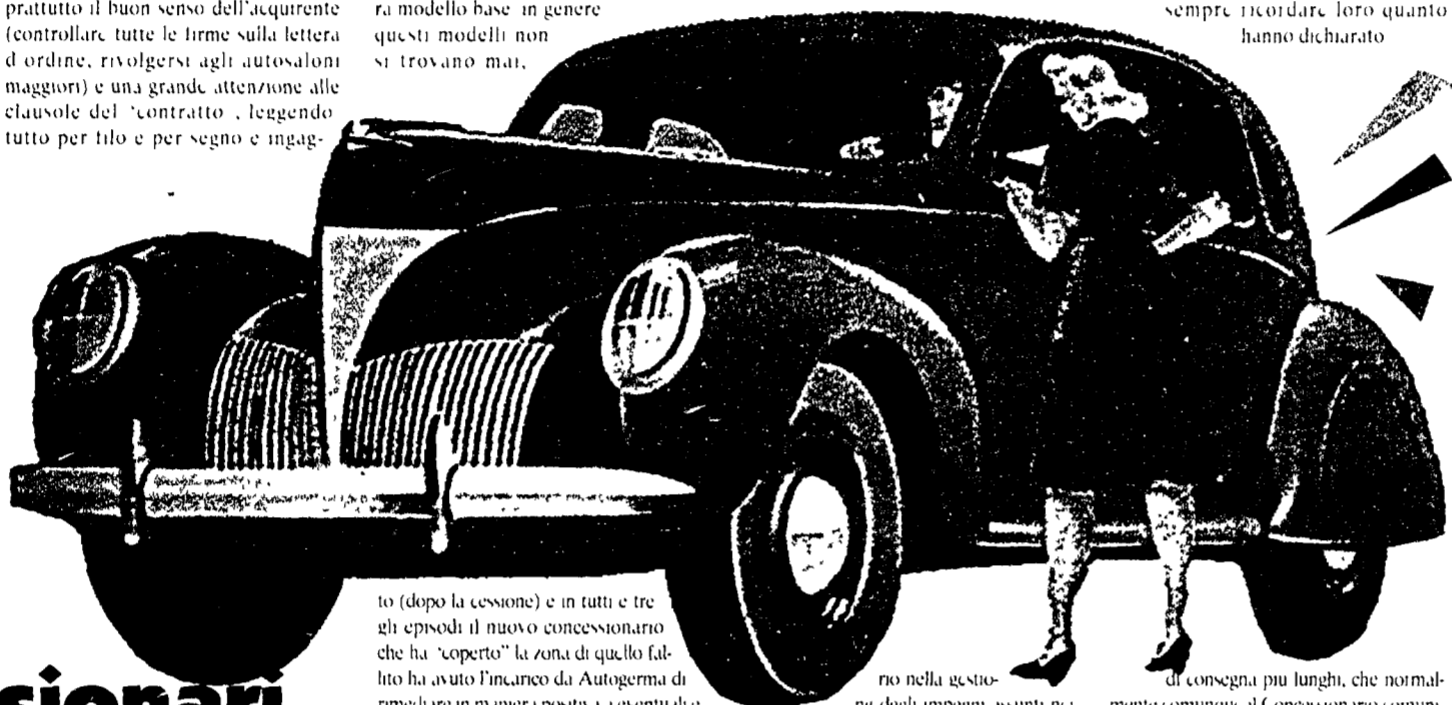
obbligatori. Quando poi il concessionario fallisce si corre il serio rischio di non riuscire ad avere neanche la macchina. I consigli che arrivano dalle associazioni consumeristiche riguardano soprattutto il buon senso dell'acquirente (controllare tutte le firme sulla lettera d'ordine, rivolgersi agli autosaloni maggiori) e una grande attenzione alle clausole del contratto, leggendo tutto per filo e per segno e inga-

giando, se necessario, una vera e propria battaglia contrattuale per ottenere il più possibile. Per esempio una clausola che subordini l'inizio del pagamento delle rate alla consegna della vettura. Non fidatevi, poi, della dicitura modello base in genere questi modelli non si trovano mai.

e sempre qualche accessorio dell'ultima ora e il prezzo aumenta a suon di centinaia di migliaia di lire.

Ma prima del e sopra al concessionario ci sono le case automobilistiche che

dovrebbero avere un certo rispetto per i clienti e tutelati, eventualmente nei confronti di concessionarie truffaldine e troppo affaristiche. A loro abbiamo rivolto alcune domande. Se vi capitasse qualche "contrattempo" potrete sempre ricordare loro quanto hanno dichiarato



I tempi i prezzi i concessionari

Nel rapporto con i vostri concessionari quali "precauzioni" adottate perché il cliente sia in qualche modo tutelato contro eventuali aggiri e fallimenti: dell'azienda che risponde direttamente a voi?

Fiat: La Fiat Auto ha istituito da anni un servizio di Customer Care dedicato a ricevere le segnalazioni e gestire rapporti con i clienti finali che abbiano a lamentare atteggiamenti non corretti da parte della concessionaria Fiat. Alle segnalazioni in nostro ufficio Customer Care da puntualmente seguito. Le concessionarie vengono quindi richiamate di volta in volta e per quanto necessita a porre rimedio o correggere i loro comportamenti. La correttezza verso la clientela non costituisce inoltre solo principio deontologico di comportamento di ciascuna concessionaria, ma è anche espressamente prevista tra le obbligazioni che le concessionarie assumono contrattualmente i confronti della Fiat Auto. Agendo in autonomia giuridica e di fatto, le società concessionarie di vendita di autovetture sono talora rendesi autrici di comportamenti anche fraudolenti che sfuggono alla possibilità di controllo e intervento della costruttrice e che possono risolversi in danno per i loro clienti. Nel limitatissimo numero di casi in cui ciò si è verificato per i Concessionari Fiat (la Fiat Auto ha reagito anche con denunce all'autorità giudiziaria e, per correttezza commerciale, e anche incontro ai clienti delle concessionarie endosi anche carico nelle forme e nei suggeriti dalle circostanze dei loro problemi. Il medesimo approccio è stato adottato nei casi di ingresso di concessionarie in procedure fallimentari che del resto coinvolgono la casa costruttrice e i clienti a

conseguenze che sono le stesse che vengono causate dal fallimento di qualsiasi operatore commerciale.

Citroën: Questo tema va visto, per quanto riguarda, alla luce dell'alto tasso di fedeltà alla marca che caratterizza la nostra rete, nonché dal rapporto "forte" della rete stessa con la clientela. Sono due elementi interagenti che costituiscono garanzia di solidità e correttezza. È vero d'altronde che Citroën ha operato (e opera), in sede di scelta dei concessionari, secondo precisi criteri di garanzie finanziarie e commerciali, in collaborazione con Citroën Finanziaria. Inoltre durante il mandato del concessionario quest'ultimo è sottoposto a un periodo di monitoraggio da parte delle strutture finanziarie e commerciali dell'azienda e da parte della Finanziaria. Nel caso in cui comunque un concessionario si trovasse in difficoltà e quindi lo fossero i suoi clienti Citroën è pronta a intervenire garantendo la consegna della vettura prenotata. Negli ultimi dieci anni, in Italia, si sono dati solo due casi di Concessionari in difficoltà e entrambi i casi Citroën è intervenuta direttamente a salvaguardia dei diritti dei clienti.

Volkswagen-Audi: Nel caso della nostra organizzazione, desideriamo segnalare che il 60 per cento dei nostri concessionari e con noi da oltre 25 anni. Questo vuol dire che esiste un rapporto di estrema correttezza e fiducia e che le possibilità di raggiri e fallimenti sono limitatissime. Infatti, negli ultimi 30 anni, nella nostra rete sono stati segnalati solo 3 casi di fallimen-

to (dopo la cessione) e in tutti e tre gli episodi il nuovo concessionario che ha "coperto" la zona di quello fallito ha avuto l'incarico da Autogerma di rimediare in maniera positiva a eventuali e giustificati danni subiti dai clienti.

Opel (General Motors Italia): La migliore garanzia per il cliente è la serietà e la solidità finanziaria della concessionaria cui si rivolge per l'acquisto. Su questi aspetti la General Motors Italia esercita un controllo molto attento sia in fase di selezione che di gestione successiva.

Peugeot: Nei nostri contratti con le Concessionarie c'è un apposito articolo che prevede, in caso di risoluzione del contratto (e il fallimento e il caso limite), il diritto della Peugeot di consegnare le vetture già ordinate dai clienti. Questo non vale solo per le vetture, ma per tutta la nostra rete di ricambi e accessori.

Renault: Abbiamo in atto un controllo continuo e sistematico sullo stato di capitalizzazione della rete, attraverso analisi dei bilanci, integrata da uno "scoring" che tiene conto della regolarità del concessionario nell'effettuare i vari pagamenti in modo da poter verificare ogni indicatore di rischio. Sulle concessionarie a rischio finanziario e in atto un controllo su portafoglio clienti, termini di consegna, anticipi acquisiti. In caso di "improvviso" fallimento, per una precisa scelta etica Renault Italia si sostituisce al concessionario

nella gestione degli impegni assunti nei confronti della clientela e non onorati.

Quale "potere" avete sui concessionari per quanto riguarda la politica dei prezzi e dei tempi di consegna?

Fiat: I rapporti tra Fiat Auto e le proprie concessionarie sono stati costruiti e vengono sviluppati in conformità con i principi della cosiddetta distribuzione selettiva di cui al Regolamento Cee 123/85. Pertanto le concessionarie Fiat sono libere di fissare i propri prezzi al pubblico, con il solo divieto di praticarli oltre il "listino" che Fiat rende pubblico. Quanto ai tempi di consegna, precisiamo in ogni caso che le concessionarie partecipano a un sistema di programmazione dei loro acquisti dalla nostra società che consente loro di avere conoscenza dei tempi di consegna degli ordini contenuti e quindi di poter prevedere quelli della consegna al cliente finale.

Citroën: Per quanto riguarda la politica dei prezzi, va sottolineato che Citroën è stata una delle primissime marche in Italia a praticare (e a praticare tuttora) il "prezzo chiavi in mano", valido su tutto il territorio nazionale e presso tutti i concessionari. Il listino e lo stesso ovunque. Sulla questione della disponibilità ricambi, la nostra Direzione Ricambi assicura la consegna di un prezzo eventualmente mancante su tutto il territorio nazionale, nell'arco di 24 ore. Per quanto riguarda gli accessori essi sono normalmente disponibili presso i punti vendita, oppure ottenibili negli stessi tempi e attraverso gli stessi canali dei ricambi. Diverso è il discorso sulle opzioni (condizionatore, tetto apribile ecc.) che investono invece la produzione della vettura e che possono richiedere tempi

di consegna più lunghi, che normalmente comunque il Concessionario comunica al cliente.

Volkswagen-Audi: Riteniamo di avere più di un "potere" ma i diritti e i doveri di ambedue le parti sono inequivocabilmente definiti in tutti i dettagli dal contratto di concessione, tra questi anche i prezzi e i tempi di consegna.

Opel (General Motors): La General Motors Italia rende pubblici i listini chiavi in mano suggeriti, questo dà la possibilità al cliente, qualora ve ne fosse bisogno, di fare i debiti controlli. Per ciò che concerne consegne disponibilità di accessori ecc. il nostro sistema di ordini via computer, collegato con le fabbriche da una parte e i concessionari dall'altra, consente di poter operare salvo casi di forza maggiore o molto particolari, con assoluta tranquillità e con molte poche informazioni lasciate al caso.

Peugeot: La nostra politica dei prezzi è molto chiara e definita. Se il cliente fa un ordine si che pagherà la vettura al prezzo di consegna. Non può essere altrimenti poiché la produzione di un'automobile è vincolata ai processi economici e finanziari della società (inflazione, ad esempio). I tempi lunghi dipendono dal fatto che è molto difficile stare dietro alle richieste di mercato.

Renault: Il concessionario è tenuto, a norma di contratto, ad applicare il listino prezzi su strada definito da Renault Italia. Gli ordini clienti inseriti nel sistema informatico possono essere controllati in termini di anzianità e dare il via in caso di anomalie a controlli più accurati. Per la garanzia del prezzo, Renault Italia garantisce al cliente, per tre mesi dalla data di sottoscrizione dell'ordine, il prezzo pattuito. Questa garanzia è recepita sul mandato di concessione e diventa quindi obbligo contrattuale per il concessionario. Tre mesi costituiscono un periodo ampiamente sufficiente a soddisfare, in pratica, la totalità degli ordi-

