



Quando il gioco... dura poco

Come comportarsi se la propria beniamina non funziona più? Le regole per usufruire della garanzia, le norme a tutela dell'acquirente, cosa fare e cosa non fare per avere diritto alla riparazione gratuita. Un'inchiesta "in incognito" sul Web

Una delle più grandi gioie per l'appassionato d'armi è l'arrivo a casa con la valigetta contenente l'ennesimo "giocattolo" appena acquistato, magari a prezzo di sacrifici e feroci trattative con la consorte. Per fortuna, gli attuali criteri produttivi consentono di assicurare un elevato standard qualitativo: può capitare, però, che dopo qualche

di "modo complicato per rendere difficili le cose semplici e per trovare qualcuno a cui dare la colpa". Accanto a questo ha, però, lentamente insinuato nella mente di tutti (produttori, rivenditori e clienti) un concetto più sottile, anche se non sempre di facile applicazione: quello di qualità totale. In questo ambito ci si aspetta che un prodotto sia costruito non solo in funzione di un progetto rispondente a specifiche necessità, ma che anche arrivi accompagnato da un sistema di cura del cliente e assistenza post-vendita: essa comprende una garanzia, ormai perlopiù estesa a due anni secondo le nuove norme Cee, volta a coprire eventuali difetti di fabbricazione, ma anche un servizio di assistenza diretta, volto a dare appoggio e supporto per tutti i problemi che si possano manifestare, siano connessi al modo di utilizzare il prodotto o a dubbi che possano essere suscitati dal manuale di istruzioni o dal funzionamento. Ci si aspetta, insomma, che il prodotto preveda il servizio di *customer care*. Quest'ultimo deve essere cordiale, veloce, efficace, fornire risposte e risolvere problemi. L'interlocutore non deve dare la sensazione di essere infastidito dalle domande magari anche stupide del cliente, ma anzi considerare i vari contatti come un mezzo di continuo miglioramento del prodotto. Inoltre deve essere sempre accessibile: in orario d'ufficio direttamente tramite il telefono, in qualunque altro momento tramite mezzi di comunicazione rapidi, quali *e-mail*. Questo, perlomeno, nel nostro immaginario di clienti: abbiamo voluto verificare cosa in realtà sia il *customer care* di alcune delle aziende presenti sul Web, prendendo di mira tanto produttori quanto importatori. Abbiamo, così, dedicato una domenica a navigare nei siti di diverse aziende,



Un punto dolente spesso lamentato dai nostri lettori è l'attesa spesso esasperante prima di veder riparata un'arma da parte del produttore o dell'importatore.

sessione in poligono la gioia della novità si trasformi nella più amara costernazione, quando ci si accorge che qualcosa non va per il verso giusto, che l'arma non "gira" come dovrebbe, per la rottura o il cattivo funzionamento di uno o più componenti. In un attimo ci si ritrova a doversi districare tra certificati di garanzia, tempi, modalità, clausole e distinguo, spesso espressi in "burocratese" ostico da comprendere e misterioso. Per aiutare gli appassionati a tutelare i propri diritti e a capire come farli valere, facciamo il punto su uno degli elementi essenziali nella vendita di qualsiasi bene di consumo: la garanzia.

L'assistenza sul Web

Per chi vive in una realtà industriale, spesso il termine Iso 9000 è sinonimo





Un'arma nuova, come qualsiasi altro genere di consumo, deve essere fornita di garanzia. Non tutte le aziende, però, offrono le stesse condizioni e la stessa assistenza post-vendita.





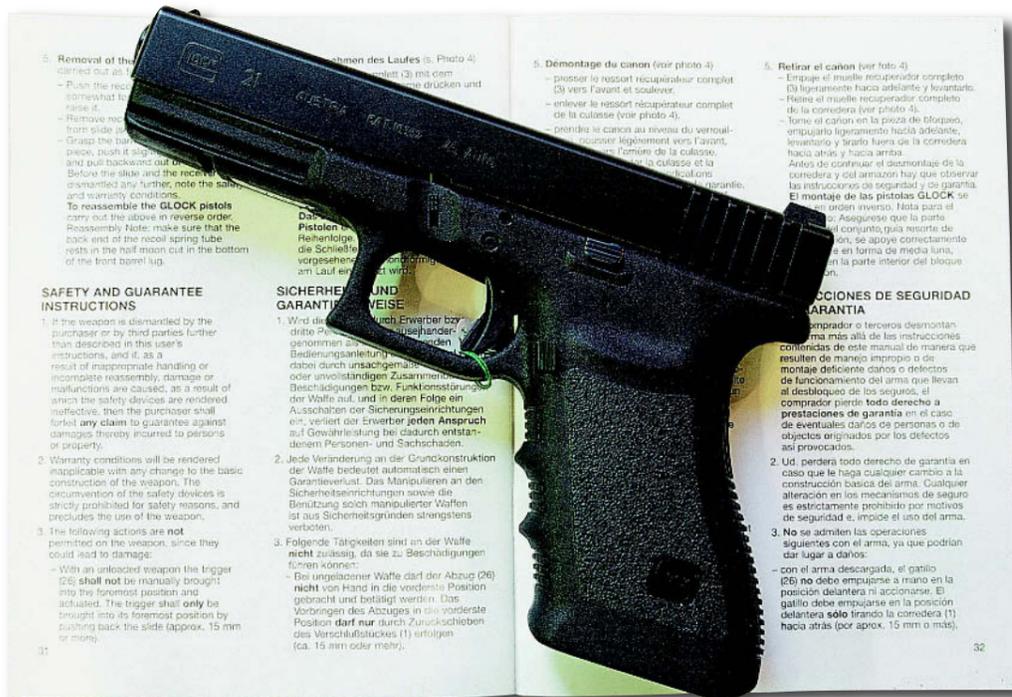
Prima armi ha stipulato una convenzione con la Taurus, che si concretizza con il rilascio di una speciale tessera che dà la garanzia a vita sulle pistole e sui revolver dell'azienda brasiliana.

cercando l'indirizzo per un contatto che ci aiutasse a risolvere i problemi di un percussore spezzato o di un estrattore da sostituire. Ogni volta che è stato possibile, abbiamo inviato una e-mail intitolata "richiesta di informazioni", in cui chiedevamo come poter sostituire il pezzo danneggiato di un preciso modello di arma, senza fornire ulteriori dettagli e firmandoci con un nome fittizio. Siamo partiti da **Beretta** (www.beretta.it), nella speranza di trovare un percussore per un Urika:

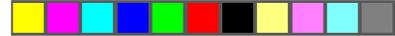
Le garanzie e la legge

Sotto il profilo legale, i fatti legati alla compravendita delle armi non trovano una disciplina speciale. Infatti, mentre sono disciplinati normativamente in maniera molto dettagliata tutti gli adempimenti ai quali debbono rigorosamente attenersi i venditori e gli acquirenti di armi, per quanto attiene le questioni dei vizi (cioè dei difetti), delle carenze tecniche nonché delle garanzie da prestarsi al riguardo, non si rinviene alcuna disciplina peculiare. Nemmeno le norme di derivazione europea poste a tutela dei consumatori (il cui caposaldo troviamo nel dpr 224/88 e nel dlgs 115/95) prevedono nulla di specifico al riguardo, sebbene si occupino in maniera particolare dei prodotti pericolosi.

Il nostro legislatore ha previsto, a tutela dell'interesse del compratore, una responsabilità del venditore per i vizi della cosa preesistenti al contratto: qualora, infatti, la cosa alienata risulti affetta da vizi, ossia da imperfezioni materiali che diminuiscono in modo apprezzabile il valore del bene ovvero lo rendono inadatto all'uso cui è destinato e sempre che i vizi siano preesistenti all'acquisto o comunque derivanti da cause già esistenti, il compratore può domandare (articolo 1492 codice civile), alternativamente e a sua scelta, o la risoluzione del contratto per vizi (la cosiddetta azione redibitoria) oppure la riduzione del prezzo di acquisto in rapporto alla minore utilità del bene (la cosiddetta azione estimatoria). La scelta fra le due azioni è irrevocabile se fatta con domanda giudiziale. Tradizionalmente si parla di garanzia per i vizi occulti, perché la garanzia non è dovuta se il difetto era conosciuto dal compratore o era facilmente riconoscibile (art. 1491): pensiamo, per esempio, a un difetto nella finitura esterna dell'arma. La garanzia è dovuta per legge e il patto che la esclude non vale se il venditore ha taciuto in mala fede i vizi della cosa. Il venditore, oltre a restituire il prezzo o una parte del prezzo, è tenuto in ogni caso a risarcire i danni quando non provi di aver ignorato senza colpa i vizi del prodotto: questa norma pone a carico del venditore anche un dovere di diligenza per l'accertamento dello stato in cui si trova quello che vende. L'esercizio delle azioni di cui sopra è sottoposto a termini rigorosi di decadenza e di prescrizione: la denuncia del difetto riscontrato al venditore deve essere effettuata nel termine di otto giorni a pena di decadenza, mentre per l'esercizio dell'azione di risoluzione del contratto o della riduzione del prezzo di acquisto il termine di prescrizione è di un anno dalla consegna del bene. La legge, peraltro, ha equiparato, nelle conseguenze, i vizi alla mancanza delle qualità promesse o delle qualità essenziali per l'uso a cui la cosa è destinata. Se il venditore ha, inoltre, espressamente garantito il buon funzionamento della cosa per un periodo contrattualmente stabilito e determinato, il termine di decadenza per la denuncia del vizio è di 30 giorni dalla scoperta e quello di prescrizione è di sei mesi sempre dalla scoperta: è questa una forma di garanzia (la cui esistenza si può ricavare anche dagli usi del mercato, ma in tema di armi non si conosce una prassi in tema) assai diffusa e di notevole importanza nella vendita: se tale garanzia è prevista non occorre che il compratore dimostri la causa del mancato buon funzionamento. Queste regole sono state rese ancor più favorevoli all'acquirente dal decreto legislativo n. 24 del



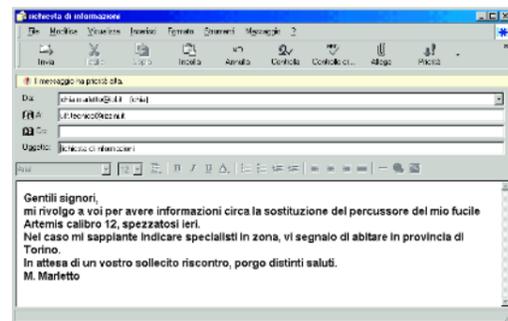
Il decreto 24/02 specifica che nella garanzia devono essere indicati gli elementi essenziali per farla valere, come durata ed estensione territoriale. Nella pagina a fronte: il decreto stabilisce anche che le condizioni per la garanzia devono essere scritte in italiano con caratteri non meno evidenti rispetto alle altre lingue. La mancanza di questo requisito, comunque, non fa decadere dai benefici stabiliti dalla legge.



2002, che ha recepito la direttiva comunitaria 1999/44/Ce dettando una serie di regole sulla vendita dei beni "di consumo". Per beni di consumo, secondo il decreto, si intende "qualsiasi bene mobile, anche da assemblare". Restano esclusi solo i beni oggetto di vendita forzata da parte dell'autorità giudiziaria, l'acqua, il gas e l'energia elettrica. Nel caso in cui i beni di consumo non siano conformi alle condizioni del contratto (cioè abbiano difetti), il decreto dispone l'obbligo per il venditore di sostituire o riparare l'oggetto oppure, a scelta dell'acquirente,

di risolvere il contratto o, ancora, di ridurre il prezzo in funzione del valore inferiore del bene. La cosa più importante, però, è data dal fatto che il decreto dispone che "il venditore è responsabile... (omissis)... quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene". Il decreto dà anche un termine di decadenza per la denuncia del vizio di due mesi, estendendo a 26 mesi il termine di prescrizione per l'esercizio dell'azione giudiziaria. Da questo si dovrebbe dedurre che tutti i beni di consumo destinati a essere venduti nel nostro Paese sono soggetti a una garanzia non inferiore a due anni (ridotta a uno per la vendita dell'usato). Il condizionale, però, è d'obbligo, in quanto non è così immediato poter considerare le armi come beni "di consumo". La legislazione è talmente recente che sull'argomento non si è ancora formata una posizione da parte dei giuristi (la cosiddetta "dottrina"), né si sono già registrate sentenze sull'argomento. Alcuni produttori e distributori italiani hanno autonomamente deciso di adeguarsi a tale normativa: è il caso di Bignami, Tanfoglio e Prima armi, che sui prodotti che vendono o distribuiscono offrono una garanzia di due anni. Alcune aziende sono andate anche oltre: è il caso di Beretta, che garantisce fucili e pistole per tre anni, Benelli (cinque anni per i fucili, ma uno solo per le pistole) ed Euroarms (garanzia a vita sulle repliche ad avvanca). Prima armi ha, inoltre, stipulato una particolare convenzione con la brasiliana Taurus, che si concretizza con il rilascio di una tessera che dà diritto alla garanzia a vita sull'arma. La cosa più auspicabile sarebbe che anche questa materia fosse trattata in modo esplicito nel famigerato progetto di revisione della legislazione sulle armi.

abbiamo, di fatto, trovato un sito un po' ostico. I contatti elencati, infatti, prevedevano solo indirizzi tradizionali, mentre qualsiasi problema di assistenza era demandato a un motore di ricerca per i riparatori di zona, perfettamente efficiente, ma molto lontano da quella sensazione di calda simpatia che ci si aspetterebbe nel momento del bisogno. La settimana successiva il sito era, però, molto cambiato, in quanto non si trovava più traccia del motore di ricerca dei riparatori, ma solo di quello dei distributori. Era invece comparsa una casella postale elettronica (info@beretta.com), nella sezione contatti, che punta però su un utente sconosciuto. La stessa impostazione del motore di ricerca è condivisa dal sito di Benelli (www.benelli.it), sempre controllata dal gruppo Beretta, anche se



Sopra: per attuare la nostra inchiesta sul web, abbiamo inviato alle aziende (ovviamente con nomi e indirizzi di posta elettronica fittizi) una serie di e-mail chiedendo istruzioni per la sostituzione di precise componenti di modelli di armi in catalogo.



GARANTISCE

con il presente certificato la qualità del materiale e la buona costruzione del prodotto. Tutti i fucili della **Caesar Guerini s.r.l.** sono testati presso il Banco Nazionale di prova italiano secondo gli standards internazionali. La durata della garanzia è di 1 anno dalla data d'acquisto ed è valida solo a favore dell'acquirente originario, il quale, per poterne beneficiare è tenuto a compilare e spedire, tramite raccomandata, alla **Caesar Guerini s.r.l.** il certificato d'acquisto entro 10 (dieci) giorni dall'acquisto. La garanzia è valida solo se verranno osservate tassativamente tutte le norme pubblicate nel manuale di uso e manutenzione allegato all'arma. La **Caesar Guerini s.r.l.** provvederà alla riparazione o sostituzione di quelle parti che a giudizio dei suoi tecnici risultassero difettose, sempreché ciò non dipenda da naturale logoramento, negligenza, imperizia o per caso fortuito, manomissioni o riparazioni da persone non autorizzate dalla **Caesar Guerini s.r.l.** I trattamenti superficiali di finitura dell'arma incluse le parti in legno non sono coperte da garanzia. Le riparazioni o sostituzioni in garanzia sono eseguite esclusivamente presso la **Caesar Guerini s.r.l.** o presso un centro assistenza autorizzato **Caesar Guerini s.r.l.** Per qualsiasi problema inerente al malfunzionamento dell'arma rivolgersi alla **Caesar Guerini s.r.l.** descrivendo accuratamente il difetto riscontrato. La **Caesar Guerini s.r.l.** provvederà ad inviare sue istruzioni.

La **Caesar Guerini s.r.l.** non risponde né giuridicamente, né penalmente, per qualsiasi incidente o danno derivante da manomissioni.

La **Caesar Guerini s.r.l.** non offre alcuna garanzia esplicita o implicita di commerciabilità o di idoneità.



GARANTIIERT

mit dem Garantieschein die Qualität des Materials und die gute Konstruktion des Produktes. Alle Gewehre der Fa. **Caesar Guerini s.r.l.** werden bei dem Italienischen Beschussamt nach internationalen Standards getestet. Die Garantiezeit beträgt 1 Jahr ab Einkaufsdatum und ist nur zugunsten des ersten Käufers gültig. Dieser muss innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach dem Einkauf den ausgefüllten Einkaufschein an die Fa. **Caesar Guerini s.r.l.** per Einschreiben zurücksenden. Die Garantie hat Gültigkeit, nur wenn alle Bedingungen in der Bedienungsanleitung, die mit der Waffe mitgeliefert wird, strikt beachtet werden. Die Fa. **Caesar Guerini s.r.l.** wird nur die Teile reparieren bzw. ersetzen, die nach der Meinung ihrer Techniker fehlerhaft sind. Sie übernimmt aber keine Verantwortung für Fehler, die auf natürlicher Abnutzung, Nachlässigkeit, Unerfahrenheit oder Zufall und unzulässiger Veränderung beruhen. Sie übernimmt auch keine Verantwortung für Reparaturen, die von Personen vorgenommen wurden, die von der Fa. **Caesar Guerini** nicht autorisiert sind. Sowohl alle Oberflächenbehandlungen der Waffe als auch die Holzteile sind in der Garantie nicht miteingeschlossen. Die Reparatur bzw. der Ersatz während der Garantiezeit darf ausschließlich bei der Fa. **Caesar Guerini s.r.l.** oder bei einem von der Fa. **Caesar Guerini s.r.l.** autorisierten Kundendienst vorgenommen werden. Im Falle von Funktionsstörungen der Waffe wenden Sie sich bitte direkt an die Fa. **Caesar Guerini s.r.l.** mit einer genauen Beschreibung des Problems. Die Fa. **Caesar Guerini s.r.l.** wird Ihnen ihre Anweisung umgehend mitteilen.

Die Fa. **Caesar Guerini** übernimmt keine juristische und keine strafrechtliche Haftung für Unglücksfälle oder Sachschaden infolge unzulässiger Veränderungen.

Die Fa. **Caesar Guerini s.r.l.** gewährleistet keine ausdrückliche bzw. stillschweigende Garantie für Veräußerbarkeit oder Eignung.



GARANTIZA

Por el presente certificado la calidad del material y la buena construcción del producto. Todas las escopetas de **Caesar Guerini s.r.l.** están probadas en el Banco Nacional de Pruebas Italiano según los estándares internacionales. La garantía tiene 1 año de duración desde la fecha de compra y será válida sólo a favor del comprador original, quien, para poder beneficiarse de ella debe llenar y expedir el certificado de compra por carta certificada a la empresa **Caesar Guerini s.r.l.** dentro de los 10 (diez) días posteriores a la compra. La garantía solo será válida si se siguen taxativamente todas las normas publicadas en el manual de uso y mantenimiento adjunto al arma. **Caesar Guerini s.r.l.** reparará o sustituirá las partes que a juicio de sus técnicos resultaran defectuosas, siempre que esto no dependa del desgaste natural, de la negligencia, de la impericia o por caso fortuito, desarreglos, cambios o reparaciones realizadas por personas no autorizadas por **Caesar Guerini s.r.l.** Todos los tratamientos superficiales de acabado del arma incluidas las partes de madera no están cubiertas por la garantía. Las reparaciones o sustituciones necesarias dentro del periodo de garantía se efectuarán exclusivamente en **Caesar Guerini s.r.l.** o en centros de asistencia autorizados por **Caesar Guerini s.r.l.** Ante cualquier problema inherente al mal funcionamiento del arma dirijase a **Caesar Guerini s.r.l.** describiendo detalladamente el defecto encontrado. Posteriormente **Caesar Guerini s.r.l.** enviará sus instrucciones.

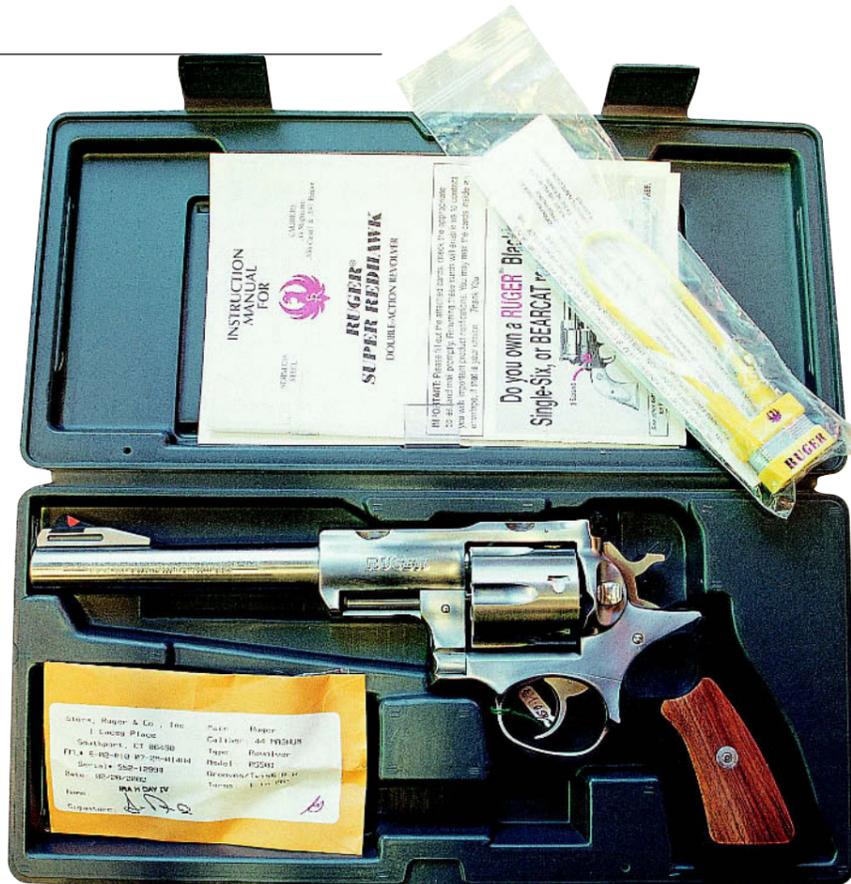
Caesar Guerini s.r.l. no responde jurídicamente ni penalmente, por ningún accidente o daño que se derive de desarreglos o cambios efectuados en el arma.

La **Caesar Guerini s.r.l.** no ofrece ninguna garantía explícita o implícita de comerciabilidad o de idoneidad.



abbiamo trovato molta difficoltà nello scaricare i file con l'elenco delle parti di ricambio e il manuale. **Franchi** (www.franchi.com), ancora collegata a Beretta, condivide la stessa impostazione, che a questo punto deduciamo essere impronta del gruppo: in questo caso, purtroppo, il motore di ricerca funziona con difficoltà, benché presente. Riempiamo, quindi, il modulo della pagina contatti, chiedendo informazioni circa il percussore del semiautomatico Franchi 612 e lamentando il malfunzionamento del sito. Riceviamo una risposta automatica immediata di iscrizione alla *newsletter*, ma a una settimana di distanza non sappiamo ancora nulla del percussore. Non abbiamo inoltre ricevuto risposta da diverse altre aziende, interpellate sempre secondo lo stesso schema: infatti, i messaggi inviati al servizio *worldwide* (contattare lo specialista per gli Usa non ci pareva appropriato) di **Bernardelli** (www.bernardelli.com), all'ente informazioni di **Sabatti** (www.sabatti.com), di **Bignami** (www.bignami.it), di **Fausti** (www.faus.tifstefanoarms.com) e di **Tfc** (www.tfc.it) sono rimasti senza risposta. **Fair** (www.fair.it), addirittura, arriva a dare una serie di indirizzi *e-mail* per ogni

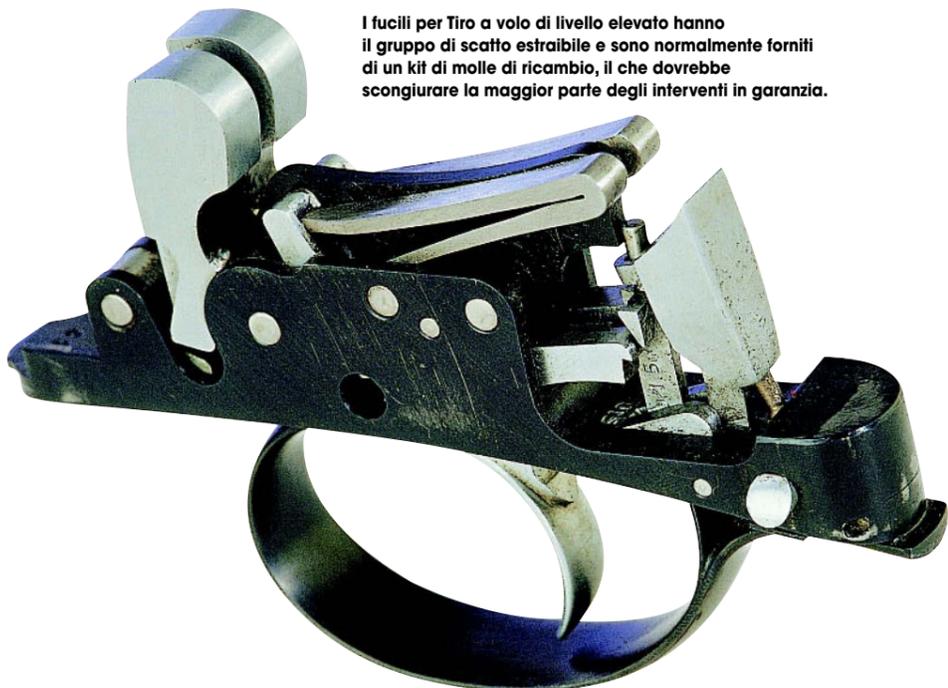
Un revolver Ruger Super Redhawk calibro .44 magnum con canna di 7,5". L'importatore Demarchi offre una garanzia di un anno su tutti i prodotti commercializzati.



singola funzione aziendale che possa interessare al cliente o al distributore (informazioni, *marketing*, contabilità, assistenza, richiesta catalogo), senza però che l'assistenza risponda in 5 giorni. Nella nostra richiesta di informazioni avevamo spesso indicato la zona di Torino come l'area di residenza: in diversi casi abbiamo ricevuto una cor-

tese risposta con l'indirizzo del centro di assistenza o del distributore di zona. È questo il caso di aziende come **Bersaglio Mobile** (www.bersagliomobile.com), **Tanfoglio** (www.tanfoglio.it), e, anche se appena più generica, **Paganini** (www.paganini-to.it), cui però non avevamo in verità indicato la nostra residenza. Molto cordiale, tanto da offrire di dare direttamente al responsabile di zona in visita nei giorni seguenti all'azienda i pezzi di ricambio, l'assistenza di **Fabarm** (www.fabarm.com). L'assistenza offerta da parte di **Breda** (www.bredafucili.com) è stata invece un po' ritardataria (9 giorni per la risposta), ma comunque gentile: il consiglio è stato quello di rivolgersi a un armaiolo di fiducia, oppure di rimandare il fucile in Breda per la riparazione, con generiche informazioni sul come effettuare la spedizione. Alcuni, infine, si sono invece distinti per la classe della loro risposta: **Jawag** (www.jawag.it) si è offerta di riparare direttamente l'otturatore con l'unghia di estrazione danneggiata, a patto di riceverlo per posta unitamente al numero di matricola della carabina; **Rizzini** (www.rizzini.it), invece, si è detto pronto a inviare direttamente a casa del cliente la coppia di percussori, non appena fosse stato comunicato l'indirizzo completo e il numero di matricola del fucile. Le conclusioni che si ricavano dal quadro

I fucili per Tiro a volo di livello elevato hanno il gruppo di scatto estraibile e sono normalmente forniti di un kit di molle di ricambio, il che dovrebbe scongiurare la maggior parte degli interventi in garanzia.





dell'assistenza offerta dalle varie aziende tramite il loro sito Web sono abbastanza amare: i modelli di armi scelti per richiedere la riparazione non erano certo di punta nel catalogo dell'azienda di volta in volta considerato, ma non pensiamo che la scarsità di risposte ricevute sia legata alla poca importanza del prodotto tirato in causa. A parte quelle isole felici che ci hanno immediatamente risposto, seppure con diversi livelli di coinvolgimento, si profilano due diversi scenari, uno preoccupante per le aziende, l'altro per il cliente.

Nel primo caso, per quanti non hanno risposto (sette aziende sulle 14 interpellate direttamente via posta elettronica), il sito internet pare poco di più di un cartellone pubblicitario posto al margine di una strada: non serve a capire l'andamento dei propri prodotti sul mercato o il livello di soddisfazione dei propri clienti, fa immagine, spettacolo e nulla più. Nel secondo caso, sorge invece il sospetto che, una volta che il pezzo è stato venduto, l'assistenza sia solo una cosa di secondaria importanza e non sia sentita come mezzo che contribuisca a trasformare il cliente occasionale in un cliente soddisfatto... e affezionato.

Garanzia sì, garanzia no

Ma che cosa, in concreto, dà diritto alla sostituzione o riparazione in garanzia? Il decreto 24/02 specifica che la garanzia

deve almeno indicare, a cura di chi la offre, l'oggetto della garanzia e gli elementi essenziali per farla valere, compresi la durata e l'estensione territoriale della garanzia, nonché il nome o la ditta e il domicilio o la sede di chi offre tale garanzia. La garanzia, a richiesta del consumatore, deve essere redatta in lingua italiana con caratteri non meno evidenti di quelli di eventuali altre lingue. Anche nel caso in cui manchino questi elementi, comunque, la garanzia resta valida e l'acquirente può esigerne l'applicazione.

Chiaramente, per avere diritto alla riparazione in garanzia, il difetto deve essere preesistente all'acquisto, quindi non deve essere stato determinato da negligenza, imprudenza o imperizia da parte dell'acquirente. Questo comporta che, per citare il caso più frequente, l'utilizzo di munizioni ricaricate fa decadere dal diritto del risarcimento in garanzia. Anche la riparazione dell'arma da parte di un armaiolo non autorizzato dal produttore, in linea generale, comporta l'esclusione dai benefici della garanzia. Ovviamente, sono escluse dalla garanzia quelle parti soggette a consumo, come per esempio la finitura esterna dell'arma o della calciatura. Un altro punto dolente in questo genere di controversie è dato dalla durata della trafila necessaria all'intervento di riparazione: la durata

complessiva dell'intervento è determinata innanzi tutto dal tempo occorrente al rilascio dei permessi per il trasporto dell'arma dall'armeria fino all'officina di riparazione, quindi dal tempo necessario a provvedere all'esame dell'arma e alla rimessa in efficienza.

Le aziende sono sempre piuttosto caute nel garantire un tempo minimo per l'intervento in garanzia: la Domino guns dichiara la possibilità di restituire l'arma al massimo entro 48 ore, Beretta effettua il 50% delle riparazioni in "pronto intervento" presso il Gun service Beretta due e, quindi, si dichiara in grado di rispedire indietro le armi nella stessa giornata.

Più prudente Demarchi, che giudica occorrenti mediamente dai 30 ai 60 giorni perché il proprietario possa tornare in possesso della propria arma.

La legge non dispone un termine preciso entro il quale assolvere all'obbligo della riparazione in garanzia: il solito decreto 24/02 dice soltanto che "le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore".

Se il venditore non ha provveduto alla riparazione o sostituzione in un termine congruo, l'acquirente ha diritto a richiedere la risoluzione del contratto o una congrua riduzione del prezzo.

Si ringrazia l'armeria Apache di Milano