

19 dicembre 2004 0:00

Cara Aduc, scrivo in merito ad un quesito riguardante le officine meccaniche specializzate TOYOTA e la richiesta di preventivi in merito a danni su autovettura TOYOTA. Possiedo una TOYOTA YARIS 1.0 sol BLUETHOOT acquistata in data 12/02/2004 presso un concessionario TOYOTA. Poche settimane fa, in seguito ad un incidente stradale ho riportato danni alla mia autovettura; in particolare, ho danneggiato tutto il paraurti anteriore (necessaria completa sostituzione) con danni alla modanatura anteriore (in tinta della carrozzeria) e la griglia inferiore del radiatore (incorporata nel paraurti).

Ora, visto che in seguito all'incidente dovrei essere rimborsato dall'assicurazione per i danni subiti, mi sono recato presso la concessionaria TOYOTA FARCAUTO di Maddaloni (CE) per un preventivo su carta intestata.

Con mia grande sorpresa, parlando con il capo officina, questi mi riferisce che per un preventivo su carta intestata dovevo versare il 10% del totale della fattura come cauzione che mi sarebbe stata restituita nel caso avessi avuto il rimborso dall'assicurazione. Dubbioso al riguardo telefono al CALL CENTER TOYOTA per maggiori spiegazioni e questi mi dicono che per legge le officine TOYOTA e non solo, applicano delle percentuali (nel mio caso il 10%) al totale della fattura come "spese per il dispendio di tempo e lavoro nel valutare i danni e i pezzi di ricambio" (cito testuali parole dell'operatore CALL CENTER). In poche parole per visionare il mio paraurti e "valutare" in meno di 5 secondi il danno, e successivamente scrivere su carta intestata il prezzo dei ricambi, manodopera e iva mi chiedono il 10%; supponendo un danno di 500 euro sarebbero 50 euro soltanto per stampare un preventivo????? Ma e' mai possibile che esista una legge che prevede cio'? Inoltre dalla CARTA DEI DIRITTI DEL CLIENTE che mi e' stata consegnata all'atto dell'acquisto dell'autovettura risulta al punto 3: "Riceverete sempre un preventivo prima di decidere se procedere con la riparazione o la manutenzione" Da qui non risulta nessuna cauzione, ne anticipo o che altro, anzi si specifica pure che la riparazione puo' anche essere rifiutata ma comunque il preventivo viene consegnato! Ora, nell'estrema necessita' di questo preventivo (in quanto l'auto deve comunque essere riparata e non a spese mie ma dell'assicurazione), vi chiedo se c'e' davvero una legge che prevede questa cauzione (come mi hanno detto alla TOYOTA) o se, come dice anche LA CARTA DEI DIRITTI DEL CLIENTE TOYOTA, il preventivo posso chiederlo liberamente con o senza riparazione. Nel caso esista detta legge, perche' non scrivono sulla citata CARTA DEI DIRITTI che qualsiasi preventivo per qualsiasi riparazione deve essere pagato? Altrimenti che carta dei diritti e' se non dice il vero???? Ringrazio per la cortese attenzione e l'impegno. Distinti saluti.
Vincenzo, da Capodrise

Risposta:

in realta' la legge non prevede che i preventivi debbano necessariamente essere a pagamento: ma possono esserlo ed il 10% e' proprio la somma massima accettata. Le motivazioni addotte, sono in effetti fondate. Puo' provare a contestare in giudizio sostenendo di avere dei documenti che parlano di preventivi senza fare riferimento al fatto che siano a pagamento e quindi sostenendo che si possa ipotizzare una rinuncia in tal senso contestando quindi eventuali pretese: pero' deve essere sicuro e quindi questa "carta dei diritti" non deve avere esclusioni in cui lei -a fronte di un incidente- possa rientrare. E comunque, non e' detto che le venga accolta giudizialmente l'opposizione. Valuti pertanto anche l'opportunita' di agire in tal senso: dipende cioe' da cosa abbia intenzione di fare (e quindi, se tanto l'intervento deve essere eseguito e dovra' esserlo presso di loro, forse non vale la pena di contestare).