



**Codice  
di comportamento delle  
carrozzerie**



## Articolo 1

### Finalità

1. Il presente Codice di comportamento contiene norme finalizzate a qualificare le imprese che esercitano attività di carrozzeria secondo principi di correttezza, rispetto, professionalità e trasparenza, a tutela dei clienti nonché del lavoro e dell'attività di carrozzeria, per la salvaguardia degli interessi di entrambe le parti nei servizi erogati dalle carrozzerie alla propria clientela in caso di interventi di riparazione.

## Articolo 2

### Normativa di riferimento

Le norme previste dal presente Codice integrano su base privatistica quanto disposto dal Codice Civile, dalla Legge 5 febbraio 1992, n. 122, recante "Disposizioni in materia di sicurezza della circolazione stradale e disciplina dell'attività di autoriparazione", dall'art. 80 del D. Lgs. 30 aprile 1992, n. 285, recante "Nuovo codice della strada", nonché dalle norme regionali e degli enti locali in materia di attività di carrozzeria.

L'esercizio dell'attività di carrozzeria è disciplinato da:

#### Codice Civile:

Art. 1176: diligenza nell'adempimento;

#### Leggi, decreti legislativi e regolamenti:

D. Lgs. 196/2003: adempimenti in materia di privacy;

D. Lgs. 206/2005: Codice del Consumo;

D.Lgs. 231/07 e successive modifiche: adempimenti in materia di antiriciclaggio;

D. Lgs. 28/2010, in materia di mediazione e conciliazione nelle controversie civili;

D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia di ambiente";

D.Lgs. 8 novembre 2006 n. 284, "Disposizioni correttive ed integrative del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante norme in materia ambientale"

D. Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22, "Attuazione delle direttive 91/156/CEE sui rifiuti, 91/689/CEE sui rifiuti pericolosi e 94/62/CE sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggio";

D.M. 5 febbraio 1998, n. 72, "Procedure semplificate di abilitazione per operazioni di recupero e smaltimento rifiuti";

D.Lgs. 19 settembre 1994, n. 626, "Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE, 90/679/CEE, 93/88/CEE, 97/42/CE e 93/38/CE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro";

D.Lgs. 14 agosto 1996, n. 493, "Attuazione della direttiva 92/58/CEE concernente le prescrizioni minime per la segnaletica di sicurezza e/o di salute sul luogo di lavoro";

D. Lgs. 25 febbraio 2000, n. 66, "Attuazione delle direttive 97/42/CE e 1999/38/CE, che modificano la direttiva 90/394/CEE, in materia di protezione dei lavoratori contro i rischi derivanti da esposizione ad agenti cancerogeni o mutageni durante il lavoro";

D.M. 2 maggio 2001, "Criteri per l'individuazione e l'uso dei dispositivi di protezione individuale";

D.P.R. 22 ottobre 2001, n. 462, "Regolamento di semplificazione del procedimento per la denuncia di installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra di impianti elettrici e di impianti pericolosi";  
D. Lgs. 2 febbraio 2002, n. 25, "Attuazione della direttiva 98/24/CE sulla protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori contro i rischi derivanti da agenti chimici durante il lavoro";  
D. Lgs. 4 aprile 2003, n. 66, "Attuazione delle direttive 93/104/CE e 2000/34/CE concernenti taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro";  
D. Lgs. 23 giugno 2003, n. 195, "Modifiche ed integrazioni al D. Lgs. 19 settembre 1994 n. 626, per l'individuazione delle capacità e dei requisiti professionali richiesti agli addetti ed ai responsabili dei servizi di prevenzione e protezione dei lavoratori, a norma dell'articolo 21 della legge 1° marzo 2002, n. 39";  
D.M. 15 luglio 2003, n. 388, "Regolamento recante disposizioni sul pronto soccorso aziendale, in attuazione dell'art. 15, comma 3, del D.Lgs. 19 settembre 1994, n. 626, e successive modificazioni";  
D. Lgs. 10 aprile 2006, n. 195, "Recepimento della direttiva 2003/10/CE sull'esposizione dei lavoratori al rischio rumore";  
D. Lgs. 25 luglio 2006, n. 257, "Attuazione della direttiva 2003/18/CE relativa alla protezione dei lavoratori dai rischi derivanti dall'esposizione all'amianto durante il lavoro";  
L. 3 agosto 2007, n. 123, "Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e delega al Governo per il riassetto e la riforma della normativa in materia";  
D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia ambientale";  
L. 26 luglio 1965, n. 966, "Disciplina delle tariffe, delle modalità di pagamento e dei compensi del personale dei Vigili del Fuoco per i servizi a pagamento";  
D.M. 16 febbraio 1982, "Modificazioni del D.M. 27 settembre 1965, concernente la determinazione delle attività soggette alle visite di prevenzione incendi";  
DPR 151/2011, "Nuovo regolamento di prevenzione incendi".

### **Articolo 3**

#### **Adesione al Codice di comportamento**

L'adesione al Codice di Comportamento è aperta ad ogni singola impresa, iscritta al Registro delle Imprese per l'attività di carrozzeria, che svolga la propria attività nelle province di Livorno e Grosseto, non sia stata dichiarata fallita né sottoposta a procedure fallimentari e sia in regola con il pagamento del diritto annuale a favore della Camera di Commercio e con le previsioni della Legge 5 febbraio 1992, n. 122, recante "Disposizioni in materia di sicurezza della circolazione stradale e disciplina dell'attività di autoriparazione".

L'adesione, volontaria, comporta l'accettazione incondizionata di tutte le norme del presente Codice e del Regolamento per l'uso del Marchio "Garanzia del Consumatore Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno".

La Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno, che si incarica di vigilare, in collaborazione con gli Enti e le Associazioni che aderiranno al Codice, sull'osservanza dello stesso, rende visibile l'adesione pubblicando sul sito web camerale l'elenco degli aderenti, cui concede in uso gratuito il proprio Marchio di Garanzia.

### **Articolo 4**

#### **Revisione del Codice**

Il Codice di Comportamento verrà rivisto da un Tavolo di coordinamento costituito dai rappresentanti della Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno, delle Associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti, e delle Associazioni di categoria del settore economico di riferimento, ogni due anni o qualora se ne ravvisi l'esigenza, in relazione all'evoluzione normativa della materia.

Il testo aggiornato verrà trasmesso dalla Camera di Commercio ad ogni aderente e, trascorsi trenta giorni dal ricevimento, si intenderà integralmente e tacitamente accettato.

La mancata accettazione da parte degli aderenti dovrà essere comunicata mediante posta elettronica certificata alla Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno e costituirà motivo di rinuncia ed inibizione all'uso del Marchio di Garanzia.

## **RAPPORTO CARROZZERIA-CLIENTE**

### **Articolo 5**

#### **Comportamento generale**

Fin dal primo incontro con il cliente, la carrozzeria fornirà di sua iniziativa:

- la prova della sua iscrizione al Registro delle Imprese per l'attività di carrozzeria,
- l'adesione al presente "Codice di Comportamento".

### **Articolo 6**

#### **Pubblicità e trasparenza**

L'impresa deposita la tariffa oraria di manodopera presso la Camera di Commercio, per la pubblicazione sul sito web camerale, e la espone in modo ben visibile nei locali della carrozzeria aperti al pubblico.

### **Articolo 7**

#### **Preventivo**

La carrozzeria rilascia gratuitamente al cliente il preventivo scritto della riparazione, formulato analiticamente con indicazione delle lavorazioni, dei ricambi, dei tempi di lavorazione, delle garanzie rilasciate e del periodo di validità e comunica il termine entro il quale il veicolo sarà restituito. Nel preventivo, insieme all'importo, sono stabiliti i termini e le modalità di pagamento.

Qualora, per determinare compiutamente il preventivo, sia necessario intervenire sul veicolo, può essere addebitato il costo della mano d'opera e dei materiali eventualmente usati, previa comunicazione al cliente e sua relativa accettazione.

Il cliente può fissare un tetto massimo di spesa autorizzata.

Se il mezzo viene riparato, la carrozzeria si impegna a non superare l'eventuale tetto di spesa massima fissato dal cliente; esso è maggiorabile solo per l'effettuazione di interventi in un primo momento non prevedibili, ma comunque necessari al perfetto stato di efficienza del mezzo.

Nel caso che, durante l'esecuzione dei lavori, emerga la necessità di ampliare gli interventi previsti per la sicurezza del mezzo o la buona riuscita della riparazione, con conseguente aumento dei costi preventivati, la carrozzeria deve darne tempestiva comunicazione al cliente, nonché chiedere l'autorizzazione per proseguire l'intervento e fornire ogni dovuto chiarimento ed informazione.

Qualora il cliente non prestasse tale autorizzazione e ciò impedisse l'esecuzione a regola d'arte della conclusione del lavoro, la carrozzeria potrà rifiutarsi di proseguire i lavori, facendone dichiarazione scritta e addebitando al cliente il costo delle prestazioni svolte, per le quali rilascerà congrua garanzia, fatto salvo quanto previsto dagli obblighi di legge.

Devono essere in ogni caso mantenuti la dotazione dei dispositivi e gli equipaggiamenti di sicurezza e di gestione delle emergenze collocati a bordo dei veicoli dalle case costruttrici per il modello di autoveicolo.

## **Articolo 8**

### **Incarico alla riparazione**

La sottoscrizione per accettazione del preventivo costituisce conferimento di incarico alla riparazione.

## **Articolo 9**

### **Esecuzione dell'intervento**

La carrozzeria si impegna:

1. a spiegare al cliente, prima dell'esecuzione dei lavori, gli interventi necessari per il perfetto stato di efficienza del mezzo, e ad effettuarli solo a seguito dell'approvazione del cliente stesso.
2. ad eseguire i lavori con diligenza ed a regola d'arte, in conformità della normativa ambientale, di tutte le leggi che disciplinano l'attività di carrozzeria e la sicurezza sul lavoro, nonché le norme previste dal CCNL di settore e dai relativi contratti integrativi regionali
3. a rispettare le regole di correttezza professionale e diligenza, consigliando il cliente nell'esclusivo suo interesse
4. ad utilizzare esclusivamente pezzi di ricambio nuovi, originali o compatibili (questi ultimi solo se specificato nel preventivo) o, solo su richiesta sottoscritta dal cliente, pezzi di ricambio ricavati da auto dismesse.
5. a rispettare i termini di consegna del veicolo, salvo cause di forza maggiore o di ritardi nella disponibilità dei ricambi o mancata reperibilità degli stessi, dei quali deve dare tempestivamente notizia al cliente e fornire idonea documentazione. In caso di ritardo nei termini di consegna protratto per oltre 5 giorni e privo di adeguata giustificazione, è prevista una penale del 2% sul prezzo complessivo per ogni giorno di ritardo
6. a rilasciare regolare documentazione fiscale dei lavori eseguiti.

## **Articolo 10**

### **Documentazione relativa alla riparazione effettuata**

Presso la carrozzeria viene mantenuta tutta la documentazione relativa alla riparazione ed all'eventuale assistenza per la gestione del sinistro. Tale documentazione comprende: copia del preventivo accettato, documentazione fotografica dei danni subiti dal veicolo ed eventuali documenti di gestione del sinistro nei confronti della compagnia di assicurazione. La documentazione deve essere conservata per 5 anni dal ritiro del veicolo.

Presso la carrozzeria sono disponibili, inoltre, i pezzi sostituiti a causa della riparazione per la durata di 5 gg. lavorativi dopo il ritiro del veicolo. La documentazione è disponibile e consultabile da parte del cliente e gli viene consegnata all'atto del pagamento.

## **Articolo 11**

### **Garanzia**

Viene rilasciata certificazione di garanzia di 3 anni per tutte le operazioni effettuate, con dettaglio delle specifiche lavorazioni eseguite e dei ricambi sostituiti.

## **Articolo 12**

### **Auto sostitutiva**

Il cliente può richiedere l'auto sostitutiva, che viene fornita, qualora vi sia la disponibilità del veicolo direttamente dalla carrozzeria o da un noleggiatore autorizzato per l'arco di tempo necessario alla riparazione. Il servizio è da intendersi a pagamento secondo tariffe di mercato, salvo accordi diversi fra le parti.

## **Articolo 13**

### **Questionario**

A conclusione dell'esecuzione dei lavori, la carrozzeria dovrà consegnare al cliente un questionario, secondo il modello allegato sotto la lettera "A", volto a verificare l'adempimento degli obblighi posti dal presente Codice alla carrozzeria ed il livello di soddisfazione raggiunto dal cliente. Tale questionario dovrà essere fatto pervenire, a cura del cliente anche tramite le Associazioni dei Consumatori, alla Camera di Commercio.

## **Articolo 14**

### **Risoluzione delle controversie**

Per tutte le controversie derivanti dal presente codice o connesse allo stesso, che dovessero insorgere fra le parti, queste si obbligano a ricorrere al procedimento di mediazione disciplinato dal Regolamento di mediazione del COAP, Azienda Speciale della Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno, organismo di mediazione iscritto al Ministero della Giustizia al n.1025.

Qualora il procedimento non si concluda con la conciliazione delle controversie, le medesime saranno deferite ad un arbitro unico designato secondo le modalità previste dallo Statuto e Regolamento della Camera Arbitrale presso la Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno. Le parti convengono sin d'ora che si tratterà di arbitrato amministrato rituale, in conformità allo Statuto e Regolamento della Camera Arbitrale della Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno in vigore alla data di deposito della relativa domanda, che le parti in modo espresso dichiarano sin d'ora di accettare integralmente.

L'Arbitro Unico deciderà in via rituale, secondo diritto, nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di procedure civile (artt. 816 e ss.), dello Statuto e Regolamento; la decisione sarà espressa in un lodo idoneo ad acquistare efficacia esecutiva ai sensi dell'art. 825, comma 2 e comma 3 del c.p.c.