

# QUATTORRUOTE

IN PROVA

## HYUNDAI KONA

+ CITROËN C1 vs SKODA CITIGO  
OPEL INSIGNIA SPORTS TOURER  
FIAT TIPO AUTOMATICA  
MAZDA3 vs VW GOLF



**RICAMBI GOMME, FARI, LAMPADINE: PERCHÉ NON CONVIENE RISPARMIARE  
AUTOSTRADIE PEDAGGI E MANUTENZIONE, I CONTI DELLE SOCIETÀ**



**VIAGGIO IN BRASILE  
ALLA SCOPERTA DELLA ARGO  
LA FIAT DEI DUE MONDI**

**FORD MUSTANG SHELBY  
UN COBRA DA PISTA**



**SUPERSFIDA SUV  
JEEP COMPASS vs KIA SPORTAGE  
vs NISSAN QASHQAI**

# SE NON MI PIACE LA RESTITUISCO

La vettura di seconda mano si rivela un flop? La si può riconsegnare al venditore. Un obbligo per i portali web, che però inizia a coinvolgere anche le concessionarie. E alla clientela la cosa sembra piacere

di **Cosimo Murianni**

**A**ll'inizio la proponevano solo i negozi di abbigliamento. Andavi a casa con l'acquisto, lo provavi e, se non ti soddisfaceva, tornavi a cambiarlo. Un'era geologica fa, a quanto pare, perché oggi, con la spinta impressa dall'e-commerce, la formula del "soddisfatti o rimborsati" ha preso sempre più piede, fino a riguardare anche computer e smartphone, libri, oggetti per la casa e altro ancora. Del resto, tutto quello che viene comprato online gode del diritto di ripensamento, sulla base delle norme europee a tutela del consumatore. Nessuno, però, aveva ancora immaginato che questa formula potesse venire applicata pure all'automobile, un bene che a prima vista non può essere restituito al venditore con la stessa facilità di un paio di scarpe. Invece, la cosa funziona: al punto che anche un dealer tradizionale ha deciso di adottarla. Vediamo come.

## LA LEGGE LO PREVEDE

Con una premessa: la possibilità di restituire un'auto rivelatasi difettosa o insoddisfacente c'è già, la prevedono le regole che disciplinano la garanzia legale di conformità. Durante il periodo di copertura, che dura almeno un anno, il venditore ha l'obbligo di riportare il bene (auto inclusa) alle condizioni stabilite dal contratto. E, qualora ciò non fosse possibile, deve sostituirla. Qui però stiamo parlando di ben altro, ossia della possibilità da parte dell'acquirente di restituire la vettura al venditore – entro un determinato lasso di tempo – a prescindere da eventuali problemi riscontrati. Ma solo perché, in modo insindacabile, ha cambiato idea.

Quello che offrono siti come goodbuyauto.it e brumbrum.it, così come il gruppo di concessionarie Autotorino, è infatti la possibilità di acquistare una vettura usata o a

km zero e, in un periodo limitato di circa 15 giorni, indipendentemente dalle motivazioni che hanno portato alla decisione, restituirla, rientrando in possesso della somma versata. Il tutto, con trasparenza: le regole (che sintetizziamo nei riquadri della pagina a lato) vengono sottoposte preventivamente e fatte firmare all'acquirente, che così ha ben presente quali sono le condizioni alle quali l'auto può essere restituita (o sostituita, fatto salvo l'eventuale conguaglio).

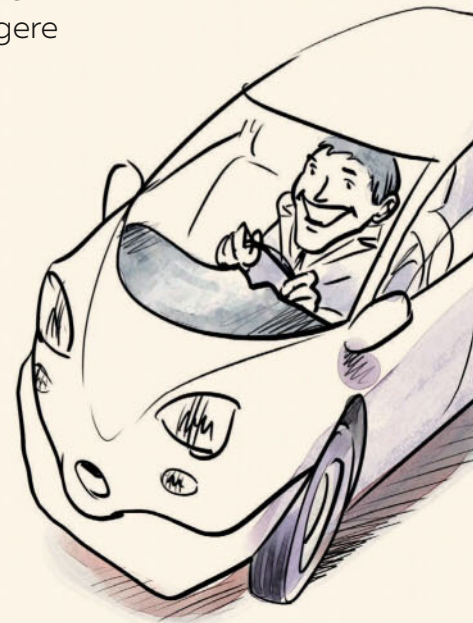
## RISULTATI POSITIVI

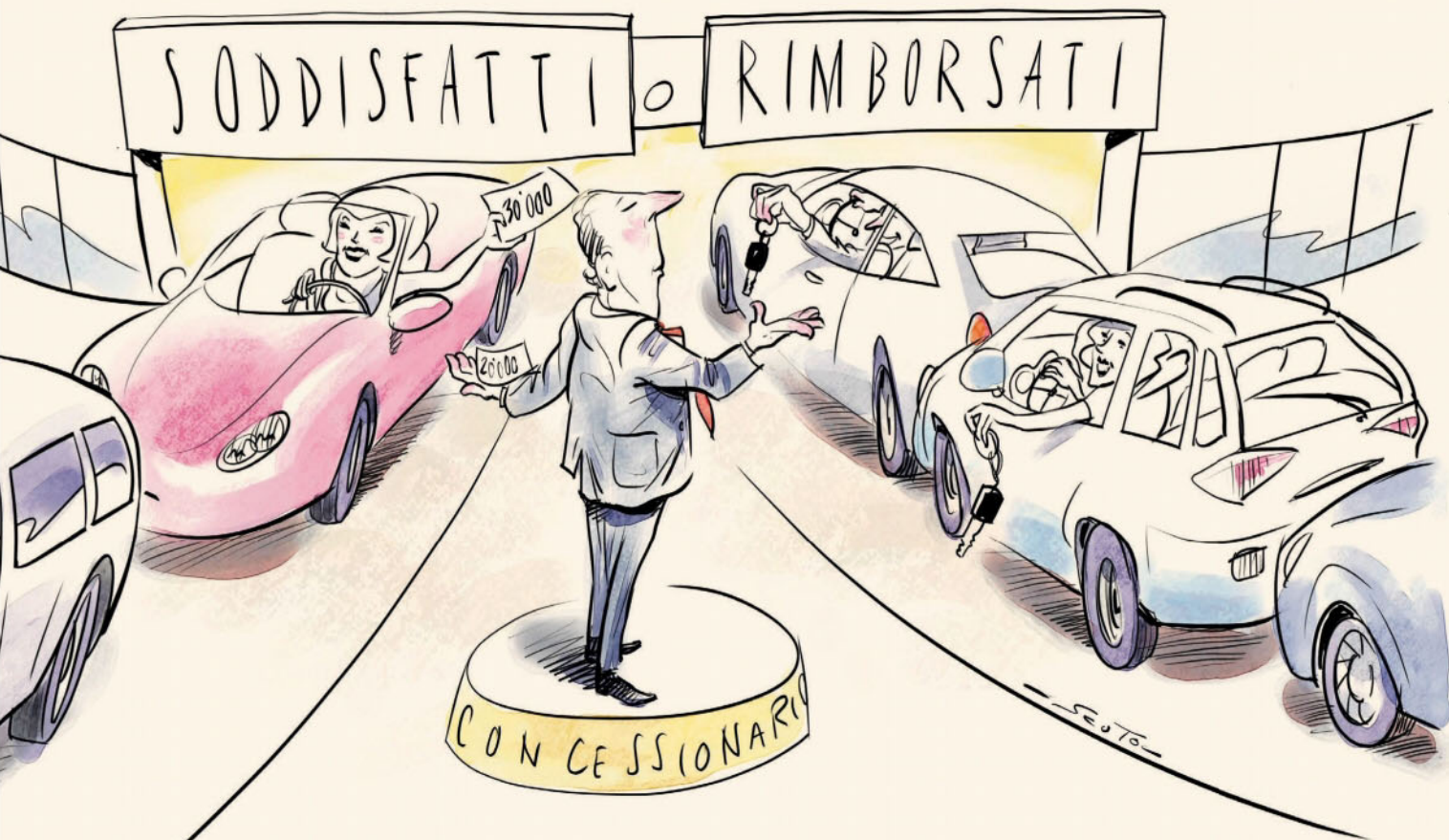
Per il momento è presto per affermare che questa possibilità cambierà la percezione degli acquirenti nei confronti delle vetture d'occasione: bisognerà avere più dati a disposizione. Ciò che però sembra certo è che la cosa è stata accolta positivamente dalla clientela. «Siamo stati i primi a proporre la formula soddisfatti o rimborsati», sostiene Carlo Salizzoni, fondatore e amministratore delegato di goodbuyauto.it (sito del quale abbiamo parlato anche nel numero di giugno, a pag. 198), «e ne abbiamo fatto una specie di vanto, una missione da portare a termine per avere sempre clienti soddisfatti. Per riuscirci, siamo molto attenti nella selezione delle vetture: i nostri ispettori sono esigenti, tanto che circa il 30% delle auto che ci sono proposte viene scartato. Questo processo fa sì che gli esemplari in vendita soddisfino così tanto la clientela, da azzerare quasi completamente la percentuale di restituzione. Riteniamo che il riscontro ottenuto sia talmente positivo da immaginare di estendere la durata del periodo di ripensamento, forse addirittura di raddoppiarlo».

Anche Francesco Banfi, fondatore e amministratore delegato di brumbrum.it, è soddisfatto di questo sistema. «A oggi», so-

stiene, «il numero di macchine restituite per problemi riscontrati dopo l'acquisto o per insoddisfazione del cliente è pari a zero, in più di otto mesi di attività. La possibilità di recedere dal contratto rassicura il cliente e rappresenta un elemento di forte innovazione commerciale nel mondo dell'auto, specie di quella usata. Vogliamo che i nostri clienti possano fidarsi al 100% delle vetture presenti sul nostro portale, focalizzando la loro attenzione più sui fattori funzionali o estetici e sulla formula di pagamento, senza doversi preoccupare troppo degli aspetti tecnici o burocratici legati all'acquisto».

Che questa formula sia vincente lo pensa pure Plinio Vanini, presidente del gruppo Autotorino: «Il cliente a cui ci rivolgiamo è lo stesso che acquista beni con le modalità ormai consolidate del mondo digitale, alle quali l'auto non può rimanere indifferente. Abbiamo aumentato di circa il 20% le vendite: il tasso di restituzioni è quasi pari a zero e la cosa ci spinge a dire che, se dovessero ampliarsi i giorni per il reso sull'online, faremmo la stessa cosa anche noi. La formula "soddisfatti o rimborsati" esalta i concetti di trasparenza e serietà che sono nel nostro Dna aziendale».





### TRE CHE CI CREDONO

#### IL PRIMO ONLINE

I portali online devono offrire la possibilità di restituire il bene (e l'auto non fa eccezione), affinché il consumatore possa esercitare il diritto di ripensamento. Oggi, però, anche un grande gruppo di concessionarie come Autotorino ha intrapreso questa strada, individuandola come un efficace strumento di marketing nei confronti della clientela. Nei riquadri a fianco, abbiamo sintetizzato le condizioni previste per la restituzione delle vetture da parte di godbuyauto.it, brumbrum.it e, appunto, del gruppo Autotorino

**Nome:** godbuyauto.it.  
**Data di nascita:** settembre 2015.  
**Tipo di attività:** portale specializzato nell'e-commerce di auto di seconda mano e a km zero.  
**Garanzia offerta:** legale di conformità di un anno, con clausola soddisfatti o rimborsati. Entro 14 giorni dalla data di consegna, l'acquirente ha diritto di recedere dalla compravendita e restituire il veicolo, che dev'essere consegnato nelle medesime condizioni del ritiro, a patto che non abbia percorso più di 700 km complessivi, con un limite di 70 km/giorno. In caso di chilometraggio eccedente, si applica una penale di 3 euro/km. Se sono presenti danni, la somma restituita sarà decurtata della spesa di ripristino. Restano a carico dell'acquirente eventuali spese di trasporto e accessorie (bollo, assicurazione, ecc.) e il passaggio di proprietà.

#### DA POCO IN RETE

**Nome:** brumbrum.it.  
**Data di nascita:** febbraio 2017.  
**Tipo di attività:** portale specializzato nella vendita di auto usate e km zero.  
**Garanzia offerta:** legale di conformità di un anno, con clausola soddisfatti o rimborsati e assistenza stradale nella UE. Entro 14 giorni dalla data di consegna e fino a un massimo di 1.000 km, il compratore, se insoddisfatto dell'acquisto, può restituire l'auto, rientrando in possesso della somma di denaro impiegata. Il diritto di recesso comprende anche il rimborso del costo del passaggio di proprietà. Se viene superato il limite dei 1.000 km, è previsto un rimborso chilometrico come penale; se la vettura presenta dei danni, questi vengono periziati da soggetti terzi. L'ammontare della riparazione sarà decurtato dalla somma da restituire all'acquirente.

#### E C'È ANCHE UN DEALER

**Nome:** gruppo Autotorino.  
**Data di nascita:** 1965.  
**Tipo di attività:** concessionario multimarca con 37 sedi in tre regioni del Nord e Centro Italia, per un totale di 13 province coperte.  
**Garanzia offerta:** legale di conformità di un anno, con clausola soddisfatti o rimborsati. Per esercitare il diritto, il cliente deve inviare una comunicazione entro 15 giorni dalla data di consegna del veicolo usato o a km zero; nello stesso termine il cliente è tenuto a restituire il veicolo nella sede Autotorino dove l'ha ritirato, dopo aver percorso un massimo di 1.500 km. L'auto dovrà essere integra e completa in tutti i suoi elementi. Nel caso, Autotorino rimborserà l'importo pagato (passaggio di proprietà incluso) entro sei giorni. Al cliente, se non lascia il veicolo nella stessa sede in cui l'ha ritirato, restano a carico le spese di trasporto.