



Un professionista consapevole

Oggi il carrozziere è un esperto della riparazione a 360 gradi che ha il diritto e il dovere di tutelare la propria autonomia professionale. Vediamo come

di [Daniele Zarrillo](#)



Che peso ha oggi affidare a un professionista, poiché di questo si tratta, un bene patrimoniale come l'auto che interessa diversi aspetti della nostra vita lavorativa e privata? Forse pochi conoscono l'evoluzione della figura del carrozziere nel tempo. Probabilmente alcuni ricorderanno che, dal 1900 in poi, questo professionista ha dovuto mutare la propria attività di continuo, di pari passo all'avvento dei veicoli a motore distribuiti su larga scala, all'evoluzione dei materiali legati a maggiore qualità e sicurezza per l'utente finale (basti pensare all'utilizzo di vernici a base di acqua, meno dannose per l'uomo), e ad attrezzature all'avanguardia per diagnosticare in tempo reale problemi elettrici a centraline di veicoli che ormai parlano il linguaggio

di software e sempre più sofisticati. La realtà di oggi ci porta a fare una riflessione fondamentale: troppo spesso questo esperto della riparazione dei veicoli a tutto campo, che sa adattarsi a ogni peculiarità di mezzi sempre più complessi ed eterogenei in forme e composti, si trova a dover sottostare a prezzi e imposizioni dettate, piuttosto che dal mercato, da compagnie assicuratrici che si occupano del mero risarcimento del danno subito dal proprio cliente.

Il primo ostacolo che il carrozziere incontra nel suo mestiere è la quantificazione del danno; i più utilizzano software simili, se non identici, a quelli utilizzati dai periti incaricati dalle assicurazioni private per l'esatto ammontare del danno. Il problema

nasce spesso proprio dall'incongruenza generata dalla diversa determinazione del costo delle riparazioni da parte del suddetto tecnico, che adotta normalmente riferimenti per orari di manodopera e parti di ricambio del veicolo che portano a "rivedere" notevolmente le richieste del carrozziere incaricato della riparazione. Un altro ostacolo, rivelatosi tale con uno studio longitudinale, è stato, ad esempio, l'Accordo ANIA (ormai solo su carta), più volte rivisto dalle compagnie, con il tentativo di imbavagliare i carrozzieri italiani in vortici sempre più restrittivi per la propria autonomia professionale (basti pensare ad Auto Presto e Bene e a tutte le altre nomenclature che vengono date al fenomeno da assicurazioni diverse).



È importante accertarsi dello stato fisico del proprio cliente, anche in relazione ai danni riportati dal veicolo

Oggi ci troviamo davanti a un fenomeno pressoché allarmante: il carrozziere ripara a costi di manodopera insostenibili (ad esempio, la CNA consiglia per la regione Sicilia un costo orario di manodopera che ammonta mediamente a 35-38 euro mentre spesso i carrozzieri di zona sono costretti a riparare a una media di 20 euro l'ora), le riparazioni sono effettuate cercando di rientrare con costi ben diversi e reali da quelli di gestione della propria attività e il cliente, un tempo fedele e affezionato, si ritrova scontento del risultato ottenuto, iniziando a guardarsi intorno verso nuove realtà capaci di "coccolarlo" maggiormente. Perché, ricordiamoci, chi ci mette la faccia è il carrozziere e non la compagnia assicurativa. La costituzione di diverse associazioni di categoria porta a capire la necessità di una linea comune

da seguire per poter tutelare questo professionista e il lavoro che svolge con passione e serietà, poiché quando il carrozziere lavora in libertà di mercato e di concorrenza può garantire davvero il risultato sperato dal proprio assistito. La pronta liquidazione alla quale le compagnie assicuratrici ci hanno abituato è altresì troppe volte sinonimo di accettazione a denti stretti d'imposizioni economiche sul proprio operato. Ti pago subito ma devi accontentarti! Se devo riparare un veicolo che richiede un costo dettato da tempi, materiali e lavorazione diversi in qualità e precisione, devo essere messo in condizione di poter garantire quella qualità che il mio cliente si aspetta da un professionista per quel lavoro specifico, senza rinunciare alla dignità stessa del mio lavoro e della qualifica conseguita con l'esperienza e la formazione.

Il suggerimento che mi sento di dare al carrozziere è di non piegare la testa, di cominciare a capire che è lui che può e deve imporre il costo della qualità del suo operato, rifacendosi senz'altro a parametri di settore che vengono troppo spesso ignorati: quello di cui ha bisogno per conseguire tale scopo è, chiaramente, la conoscenza dei propri diritti e doveri. In qualità di riparatore del veicolo danneggiato, il carrozziere ha uno strumento validissimo per poter tutelare se stesso e il proprio assistito, ossia la *cessione del credito* (art. 1260 e ss. C.c.), per mezzo della quale ottiene lo stesso scopo della Convenzione ANIA di cui sopra, ossia la tranquillità da parte del proprio cliente di riprendere il veicolo correttamente riparato, senza alcun esborso da parte sua, con la differenza che il diritto di esigere il corretto ammontare della riparazione del veicolo, ex articolo 2043 c.c., trasla a suo favore. L'articolo citato in relazione anche alla giurisprudenza di merito esige che chiunque cagioni ad altrui un danno ingiusto è obbligato a risarcire il danno, affinché si ristabilisca l'esatta situazione antecedente l'illecito; è anche vero che spesso viene richiesta la demolizione del veicolo la cui riparazione si discosti notevolmente dal suo valore economico attuale ma è bene sapere che da un terzo fino alla metà del suo valore commerciale, a seconda dei casi e della situazione soggettiva, è possibile di norma richiedere il risarcimento in forma specifica (ex art. 2058 c.c.) del proprio veicolo. È chiaro che, per analogia, il diritto potestativo, introdotto dalla dottrina tedesca, ci insegna che per meglio tutelare i propri diritti e i propri interessi, il danneggiato, per motivazioni legate a tempi, qualità e determinazioni soggettive, può e deve rivolgersi a chi effettivamente gli garantirà il risultato sperato, piuttosto che recarsi forzatamente presso strutture imposte dalle assicurazioni.

Al momento di confrontarsi con il perito incaricato dalla compagnia risarcitoria il carrozziere dovrà semplicemente fare il suo lavoro, senza scendere a compromessi dettati da fuorvianti timori di



[CARTA D'IDENTITÀ]
Daniele Zarrillo

Esperto di infortunistica stradale e nell'ambito del risarcimento danni, Daniele Zarrillo è responsabile del Gruppo in Franchising Soluzione Infortunistica, dove è anche coordinatore e portavoce della Direzione Sinistri. Appassionato del proprio lavoro, vanta un'esperienza pluriennale nel campo: è Socio ordinario dell'A.N.E.I.S. (Associazione Nazionale Esperti Infortunistica Stradale), attivista del Comitato Unitario Patrocinatori Stragiudiziali ed è stato iscritto dalla Federazione FAC (Federazione delle Associazioni per la Certificazione) nel Registro degli Esperti in Infortunistica Stradale, Patrocinatori Stragiudiziali.

non vedere ristorata economicamente la riparazione, o per paura di inimicarsi il tecnico preposto alla valutazione dell'importo, poiché numerose sentenze portano l'orientamento giurisprudenziale a tendere verso il giusto risarcimento (specifico o per equivalente, ex art. 2058 c.c.) a favore dell'utente finale (11095/09 Cass., 1688/10 Cass., Giudice di Pace Torino ord. 23 settembre 2011 in causa RG 15439/2011, ecc...). È chiaro che lo stesso *modus operandi* suggerito con cessione del credito può essere adottato in ugual modo nel caso in cui il cliente resti l'avente diritto.

È altresì importante comprendere che molto spesso il proprio cliente giunge in carrozzeria dopo l'evento dannoso, in uno stato di shock post-traumatico, dettato anche solo dall'adrenalina in circolazione; la conseguenza è quella di non potersi rendere davvero conto di aver riportato eventualmente lesioni di varia

natura (basti pensare a sinistri stradali con gravissimi esiti, o con esiti mortali, dove le persone coinvolte si alzano dal proprio abitacolo con ossa fratturate e in situazioni fisiche disperate, senza avvertire dolore). È bene interessarsi davvero dello stato fisico del proprio cliente, in considerazione anche dei danni riportati dal veicolo, consigliandolo a recarsi presso il più vicino Pronto Soccorso per un'adeguata valutazione dei danni riportati. La giurisprudenza in

seno a tale problematica è ben chiara su un punto in particolare: nel caso in cui siano trascorse più di 48 ore dall'evento dannoso, ovvero tra una certificazione medica che attesti la prosecuzione dell'iter clinico del paziente e l'altra, non sussiste più nesso di causalità tra le lesioni precedentemente lamentate e il prosieguo del predetto iter clinico.

In conclusione, il carrozziere ha facoltà e dovere "deontologico" di esigere il suo guadagno almeno

secondo costi di manodopera suggeriti da realtà come la già menzionata CNA, per poter tutelare il risultato del proprio lavoro e la continuità dello stesso, senza malcontenti dell'utente finale, interessandosi altresì dello stato di salute e delle lesioni eventualmente riportate dai coinvolti nell'evento (nel caso in cui siano coinvolti anche dei trasportati). Potrà senz'altro tornare utile e interessante servirsi di professionisti della materia giuridica e del risarcimento danni, tra i quali i patrocinatori stragiudiziali esperti in Infortunistica Stradale, per mezzo dei quali poter sostenere validamente le proprie istanze e far sentire la propria voce, nonché ricevere consulenze gratuite sui casi specifici.

Una sana e vantaggiosa collaborazione tra diverse ma collaterali realtà, nello specifico il professionista della riparazione e quello del risarcimento danni, può portare nel tempo a consolidare tanti piccoli passi avanti già fatti, fino a giungere all'indipendenza professionale dalle compagnie assicuratrici, per garantire qualità e trasparenza ai propri assistiti.



L'articolo 2058 del c.c. consente al danneggiato di scegliere la forma di risarcimento, anziché per equivalente (denaro), in forma specifica (è la compagnia che fa effettuare la riparazione presso propri carrozzieri di riferimento)