



Vernici taroccate



Nell'ultimo anno la nostra redazione ha seguito 3 casi in cui dei rivenditori disonesti hanno riempito abusivamente imballi e confezioni originali con prodotti di origine diversa: ricordiamo che si tratta di truffa e frode in commercio, un reato penale!

Pubblichiamo il parere di Remmers Italia su questo fenomeno e invitiamo tutti i produttori di vernici a commentare questi episodi (che si stanno ripetendo in modo preoccupante) spiegando quali procedure vengono messe in atto a tutela del consumatore finale.

A cura della redazione



TUTELA DELL'UTILIZZATORE CONTRO LA MANIPOLAZIONE DI PRODOTTI VERNICIANTI E CICLI DI VERNICIATURA

In questi ultimi anni molto spesso abbiamo avuto modo di affrontare tematiche di scollamento tra la posizione ufficiale del produttore e quanto poi giunge all'utilizzatore finale.

Questi temi riguardano:

- riempimento di imballi e confezioni originali con prodotti di altra origine;
- cicli di verniciatura e/o prescrizioni di utilizzo dei prodotti non ufficiali o addirittura sbagliati.

Tali difficoltà si incontrano principalmente quando si utilizzano intermediari, che possono essere:

- rivenditori;
- verniciatori conto terzi.

In generale sul mercato italiano si trovano moltissimi mediatori qualificati, che hanno fatto della serietà e della professionalità il loro cavallo di battaglia, ma

purtroppo esistono ancora casi dove la professionalità è nulla...

Vediamo come si realizzano le distorsioni

CICLI E PRESCRIZIONI DI UTILIZZO DEI PRODOTTI NON CORRETTE, VEICOLATE DAL RIVENDITORE

Dato che il rivenditore ha come priorità la soddisfazione del cliente, delle sue richieste tecniche e di costo, può accadere che i suggerimenti vengano confezionati "su misura", non necessariamente seguendo le indicazioni ufficiali, alle volte scomode o costose, con la conseguenza che eventuali danni non sono poi risarcibili direttamente dal produttore.

CICLI E PRESCRIZIONI DI UTILIZZO DEI PRODOTTI NON CORRETTE, VEICOLATE DAL VERNICIATORE

Le verniciature conto terzi sono aziende presso le quali il cliente finale porta a verniciare i manufatti quando non ha la possibilità di verniciarli diretta-



mente. In questo caso l'abuso riguarda la dichiarazione sul tipo di prodotti applicati ed il ciclo completo di verniciatura. Il terzista, avendo come priorità la soddisfazione del cliente, propone l'utilizzo di un ciclo di alta qualità di un determinato marchio (nel nostro caso Remmers), applicando invece prodotti che non corrispondono né al marchio, né alle sue caratteristiche prestazionali e ovviamente non consentono di avere una garanzia di durata nel tempo.

Si riscontra inoltre molto spesso l'applicazione di cicli misti (ad esempio impregnante del marchio X, con fondo del marchio Y e finitura del marchio Z), che comportano grandi rischi prestazionali (in quanto nessuno verifica l'effettiva durata nel tempo di tali prodotti) ed una sicura deresponsabilizzazione dei vari produttori coinvolti.

RIEMPIMENTO "ABUSIVO" DI IMBALLI E CONFEZIONI ORIGINALI CON PRODOTTI DI ORIGINE DIVERSA

Dalla nostra esperienza alcuni rivenditori disonesti vendono imballi e confezioni del produttore riempiti

con prodotti più economici o al contrario vengono utilizzati imballi anonimi contenenti i prodotti di un determinato marchio per poter vendere in una zona ove non vi è esclusiva di vendita. La prima operazione è volta ad aumentare la marginalità, mentre la seconda è volta ad evitare vincoli distributivi.

L'AZIONE DI REMMERS

Per far fronte ai fenomeni descritti, abbiamo messo in atto le seguenti procedure.

Per quanto riguarda i cicli e le prescrizioni di utilizzo dei prodotti:

- i cicli applicativi sono stati mappati in "Tabelle sinottiche" che sono riportate sul nostro sito internet www.remmerslongprotection.com;
- i numeri di telefono dei nostri tecnici sono pubblicati e consultabili da qualsiasi utilizzatore, per la verifica delle informazioni tecniche sulle modalità di utilizzo dei materiali;
- ogni tinta presente sulle nostre cartelle colori è contrassegnata dal ciclo completo e dal nome dei pro-



dotti, per evitare false informazioni;

- stiamo costruendo una rete di "verniciature autorizzate", che sono soggette a nostri periodici controlli sia sulla coerenza dei prodotti utilizzati, sia sul loro corretto utilizzo e sull'uso adeguato delle attrezzature;

- il Catas (laboratorio presso il quale il nostro ciclo è certificato dal 2010 con il massimo della durata possibile), esegue un monitoraggio sui nostri prodotti due volte all'anno, aiutandoci sia a tenere la documentazione formalmente in ordine, sia a mantenere i prodotti sempre nello standard dichiarato e certificato.

Per quanto riguarda l'utilizzo di imballi e confezioni, abbiamo inviato recentemente a tutta la rete vendita una comunicazione sul corretto utilizzo degli imballi, aggiungendo alle condizioni generali di vendita quanto segue:

- Remmers autorizza il committente ad utilizzare gli imballi forniti solo ed esclusivamente per confezionare prodotti Remmers;

- l'immissione sul mercato di prodotti trasformati e confezionati dal committente in imballi Remmers va effettuato utilizzando converter e paste tintometriche Remmers ed è di esclusiva responsabilità del committente stesso. Il committente è altresì responsabile della corretta redazione e gestione dell'etichettatura del prodotto modificato, nonché della scheda di sicurezza ad esso associata;

- sugli imballi dei prodotti modificati dal committente, lo stesso deve chiaramente figurare come "produttore", inserendo ragione sociale ed indirizzo societari sull'etichetta del prodotto;

- a partire da aprile 2018 gli imballi vuoti sono disponibili solamente per rivenditori monomarchio e/o depositi diretti, con controllo della percentuale di imballi vuoti forniti rispetto alla quantità di prodotti acquistati;

- non sarà più possibile per altri dealer (salvo autorizzazione) acquistare latte vuote.

CONCLUSIONI

In generale gli elementi sui quali intervenire in maniera forte sono la distribuzione e le verniciature, creando delle strutture monomarchio fidelizzate e molto legate al produttore, che possano contare su maggiore supporto e visibilità, in modo da portare a conoscenza dell'utilizzatore finale i vantaggi di acquistare presso questi organismi.

Prendendo spunto da altri settori merceologici, direi che acquistare un Iphone presso un Apple Store di

proprietà Apple o presso un Apple Premium Reseller in franchising, al di là delle logiche industriali di chi produce il telefono, garantisce all'utilizzatore finale la sicurezza di avere Apple alle spalle, pagando un piccolo sovrapprezzo. Acquistare invece da siti web o da rivenditori multimarchio può generare maggiore convenienza economica, ma può causare il rischio di ricevere prodotti diversi dalle aspettative (ricondizionati, con garanzia Europa e non Italia o addirittura contraffatti).

Stefano Straudi

Amministratore Delegato Remmers Italia Srl

