

L'INTERVISTA MASSIMILIANO DONA

«I codici etici? Come se non esistessero»

Il presidente dell'Unione consumatori: abbiamo denunciato al Garante molte pratiche commerciali scorrette

■ Ogni giorno migliaia di italiani vengono raggiunti da telefonate o lettere di sollecito per ritardi (o presunti tali) nel pagamento di finanziamenti e bollette. Un'esperienza che, dal lato del consumatore, spesso rischia di trasformarsi in un vero e proprio incubo. Ne abbiamo parlato con Massimiliano Dona, avvocato e presidente dell'Unione nazionale consumatori.

Presidente, quello dei debiti è sempre un tema caldo.

«Partiamo dal presupposto che se si ha un debito, questo va onorato. Un comportamento che va nell'interesse dell'intera collettività, perché il rischio altrimenti è che un'azienda che va in difficoltà faccia pagare a tutto il pubblico dei consumatori le inefficienze nel recupero di quel credito. Questo è il primo aspetto che bisogna sottolineare, quando si parla di tutela dei diritti».

Detto questo, quali sono le principali problematiche che vi trovate ad affrontare nella difesa dei consumatori?

«La vera domanda oggi è: ma quel debito è reale? Nella nostra esperienza, buona parte del recupero crediti non tiene conto del problema della sussistenza del debito. È il caso delle bollette elettriche e telefoniche. Molte volte il consumatore viene raggiunto da una telefonata di recupero crediti quando ha già contestato l'importo della bolletta, oppure quando ha già attivato le procedure previste dalla legge. Poi c'è l'altra grande categoria rappresentata da tutti quei servizi cosiddetti "a valore aggiunto" di cui ignoro l'esistenza. È il classico caso del-

l'abbonamento all'oroscopo sul cellulare».

Per il cliente dunque il grosso rischio è quello di finire disorientati...

«Il tema è interessante perché ancor prima di parlare di codice etico bisogna sperare che non si inserisca un terzo soggetto nel rapporto tra cliente e impresa fornitrice del servizio. Quand'è così, spesso il risultato è che il consumatore non riesce più a parlare direttamente con l'azienda con la quale ha stipulato il contratto, e questo rende tutto più difficile. Si attiva un gioco delle parti nel quale il consumatore è frustrato perché si trova a interloquire con soggetti che non sono in grado di replicare alle sue contestazioni. L'intromissione di terzi nel rapporto di consumo finisce così per generare dei pericolosi cortocircuiti».

Poi subentra il problema legato all'approccio al consumatore, che spesso si trova vessato da innumerevoli e fastidiose azioni di recupero. Che cosa si può fare al riguardo?

«Certo, poi c'è il grande tema relativo alle modalità con le quali certi soggetti conducono il recupero crediti. Di codici etici le associazioni di categoria ne hanno prodotti diversi. Uno degli aspetti più importanti riguarda ovviamente il rispetto della privacy, e per questo motivo il Garante per la protezione dei dati personali ha emanato nel merito delle linee guida ben precise. Sono quelle situazioni che il Garante definisce "invasive", come le visite al domicilio sul luogo di lavoro, le comunicazioni preregistrate, l'utilizzo di pli-

chi o cartoline postali recanti la dicitura "recupero crediti" oppure le affissioni di avvisi sulla porta del debitore».

Tanta buona volontà, ma all'atto pratico?

«Gli aspetti recepiti da questi codici etici sono largamente condivisibili, ma purtroppo dobbiamo constatare che spesso nella pratica rimangono lettera morta. Abbiamo denunciato molte volte all'Antitrust per pratiche commerciali scorrette quelle società che operano con modalità aggressive e vessatorie, e per queste sono arrivate anche sanzioni. Purtroppo, una volta che queste imprese ottengono le necessarie certificazioni per operare, vale il principio *business is business*».

Crede che il pericolo usura denunciato dalla Fabi sia reale?

«Certamente il recupero crediti aggressivo può essere uno dei responsabili dei processi che portano all'usura. Bisogna essere abbastanza stabili per non cedere alla tentazione di risolvere in questo modo. Un fenomeno di recupero aggressivo, ingiustificato e petulante specie in soggetti più deboli dal punto di vista psicologico, può essere una delle cause per cui si finisce nelle grinfie degli usurai».

I. Man.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



GRINTOSO Massimiliano Dona

