



UNC
CONSUMATORI.IT

Le regole del recupero crediti (1a parte)

08 Marzo 2016

1203 (Sdc - mar. 2016) - L'attività di recupero del credito verso i consumatori comprende tutti quegli interventi finalizzati ad ottenere il pagamento di una somma dovuta da un soggetto privato per un debito nei confronti di una impresa. Tale attività deve essere svolta nel rispetto delle normative di legge e dei codici di autoregolamentazione che si sono dati alcuni gestori.

In particolare, le società del recupero crediti devono relazionarsi con i consumatori preservando un ruolo di mera intermediazione, che deve essere svolto con professionalità e rispetto dei diritti dei consumatori: proprio il fatto che il credito sottostante sia relativo ad "rapporto di consumo" impone che possa essere richiesto unicamente il pagamento di somme che le aziende creditrici garantiscono essere come certe ed esigibili. Ne deriva che le società di recupero crediti sono obbligate a sospendere ogni attività nel caso in cui il consumatore compri documentalmente la pendenza di una "contestazione del credito" o di aver attivato una "procedura di conciliazione" (in tali casi, la società ha l'onere di attendere indicazioni sulla fondatezza o meno dei rilievi del consumatore e istruzioni in ordine alla eventuale prosecuzione delle procedure affidate).

Quanto alle modalità con le quali può svolgersi il recupero, secondo una circolare del Ministero dell'Interno, è ammesso il rintraccio telefonico, telematico e domiciliare del soggetto obbligato anche a mezzo della consultazione di registri ed elenchi pubblici: tuttavia, gli operatori sono tenuti a fornire compiuta informazione della propria qualità e della società di recupero crediti per la quale operano e, contestualmente, ad accertare, volta per volta, l'identità delle persone contattate. Infatti, in ottemperanza alla normativa in materia di privacy è vietato comunicare "*ingiustificatamente*" a terzi (familiari, colleghi di lavoro, vicini di casa) informazioni relative allo stato della pratica allo scopo di esercitare sul soggetto obbligato "*indebite pressioni*". In nessun caso è possibile confrontarsi con dei minori.

Secondo quanto stabilito dallo stesso Garante Privacy, è illecito ogni contatto realizzato tramite:

- comunicazioni telefoniche preregistrate realizzate senza l'intervento di operatore;
- affissione di avvisi sulla porta dei soggetti obbligati;
- cartoline postali o plichi recanti all'esterno la scritta "*recupero crediti*" (o locuzioni simili dalle quali si possa desumere l'informazione relativa al presunto stato di

inadempimento del destinatario della comunicazione).

In generale, gli operatori del recupero crediti, quando contattano i consumatori, non possono utilizzare titoli mendaci o toni minacciosi atti a generare indebita pressione, né prospettare conseguenze irreali o inapplicabili (es. distacchi di utenze non previsti dal contratto; iscrizione di ipoteche su crediti irrisori, conseguenze penali per l'inadempimento, etc.).

Se **hai bisogno di aiuto**, contattaci sul nostro sito attraverso i **nostri sportelli** per ricevere **la nostra assistenza personalizzata**.

Appuntamento a mercoledì prossimo per la seconda parte di questo articolo, continua a seguirci!

Autore: Federica Morrone

Data: 9 marzo 2016