



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Come difendersi dal recupero crediti aggressivo

19 Marzo 2021



Sono purtroppo numerosi consumatori che si rivolgono alla nostra associazione per denunciare il **recupero crediti aggressivo**. Si tratta di operatori del **recupero crediti poco seri che utilizzano toni e metodi del tutto** inopportuni arrivando a minacciare il malcapitato.

Prima di tutto è bene chiarire cosa fanno le società di recupero credito per poi capire come riconoscere e difendersi da quelle aggressive.

### Cosa fanno le società di recupero crediti

L'**attività di recupero crediti 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 con le dovute documentazioni 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).

## A cosa prestare attenzione

La prima cosa alla quale dobbiamo prestare attenzione se siamo contattati da una società di recupero crediti è la **corretta verifica circa la reale esistenza del debito**. Teniamo in considerazione che alcune società si affidano a comunicazioni improvvisate che sono facilmente riconoscibili perché il riferimento alla posizione debitoria è molto superficiale e generico (si tratta spesso di messaggi “standard” che ci arrivano via e-mail oppure per posta).

In generale, **è illegittima ogni modalità di ricerca del debitore, presa di contatto, sollecitazione che sia lesiva della sua riservatezza o della dignità personale**: si pensi a quelle sgradite sollecitazioni sull’utenza telefonica fissa o mobile, all’invio di messaggi Sms, a comunicazioni telefoniche il cui contenuto è preregistrato e quindi poste in essere senza l’intervento di un operatore con il rischio che soggetti diversi dal destinatario vengano a conoscenza del contenuto di chiamata. Ma si arriva persino alle **visite a domicilio o sul luogo di lavoro**, talvolta con apposizione di messaggi sulla porta di casa idonei a violare le più elementari regole di rispetto della **privacy**. Può persino capitare di ricevere un **Atto di citazione** a comparire dinanzi ad un Giudice di pace di un luogo diverso dalla nostra residenza, ma andrebbe verificato con cura perché spesso si tratta solo di intimidazioni.

## Non credete a queste frasi!

Insomma, è bene fare attenzione a tutte quelle affermazioni non veritiere utilizzate per indurre i consumatori a pagare:

- non è vero che il mancato pagamento di un debito può comportare il **carcere**, trattandosi di un inadempimento di natura civilistica;
- non è vero che può portare alla **dichiarazione di fallimento**, per la quale è sempre necessaria un’apposita procedura preceduta dalla emissione di un decreto ingiuntivo o di una sentenza;
- non è vero che al mancato pagamento può far seguito il **pignoramento dei beni (o addirittura dello stipendio)** perché anche in questo caso è necessario che intervenga un provvedimento del giudice;
- non è vero che si rischia l’iscrizione nella **“banca dati dei cattivi pagatori”** perché questa è possibile solo se il debito è stato contratto con una banca con una finanziaria.

I nostri esperti seguono diverse pratiche di recupero crediti aggressive relative a problematiche di **telefonia, energia o finanziarie**. E’ possibile contattarli attraverso i

**nostri sportelli** per una valutazione del caso.

**Autore:** Unione Nazionale Consumatori

**Data:** 30 maggio 2016

**Aggiornamento:** 19 marzo 2021