

Sovraindebitamento e gestione del credito, quali tutele per il consumatore?

Caserta, 7 luglio 2017 - Il sovraindebitamento sta diventando un fenomeno ad alto impatto sociale: è sempre più facile trovare intere famiglie che si trovano in situazioni di difficoltà rispetto ad impegni economici presi in passato o che non riescono a pagare le bollette o le rate del mutuo. Anni di crisi hanno complicato il quadro del nostro Paese Consumatori e imprenditori. Come si può far fronte a queste situazioni di difficoltà? Alcune risposte interessanti sono arrivate dal convegno **"La gestione del credito, il sovraindebitamento del consumatore e il Codice di Condotta FORUM UNIREC-CONSUMATORI"**, che si è svolto oggi a Caserta, presso la Camera di Commercio, organizzato dal FORUM UNIREC-CONSUMATORI con il Movimento Consumatori e il Movimento Difesa del Cittadino.

L'iniziativa, che rientra in una campagna informativa territoriale sui temi della tutela del credito, è stata l'occasione per parlare della **Legge "Salva Suicidi"**, che ha introdotto nel nostro ordinamento la procedura di esdebitazione per uscire dalle gravi situazioni di sovraindebitamento, e per presentare la versione aggiornata del Codice di Condotta del FORUM UNIREC-CONSUMATORI, frutto di un continuo confronto tra le imprese di gestione del credito e le Associazioni dei consumatori finalizzato alla ricerca di regole condivise e delle buone prassi. Per la prima volta il confronto tra consumatori e imprese è stato arricchito dalla presenza dell'avvocatura: un segno importante che dimostra la volontà, espressa dalle tre parti, di instaurare una proficua collaborazione nell'interesse dei cittadini in difficoltà.

“La portata innovativa del nostro Codice di Condotta sta nel fatto che è l'espressione di un dialogo virtuoso tra le imprese e le associazioni dei consumatori e cristallizza in un documento l'impegno concreto delle imprese a svolgere l'attività di recupero crediti in modo etico e secondo regole condivise - ha dichiarato **Marcello Grimaldi, Presidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI** - Il Codice è espressione di valori e principi in linea con il Codice del Consumo e le sue violazioni possono rappresentare a tutti gli effetti delle pratiche commerciali scorrette. Nella sua versione aggiornata abbiamo coinvolto anche le imprese titolari del credito, nell'ottica di una maggiore garanzia verso il consumatore che, ad esempio, può fare un reclamo rispetto alla qualità del servizio cui la società è tenuta a rispondere entro 30 giorni altrimenti può incorrere in una controversia. Nel Codice di Condotta abbiamo inserito importanti accorgimenti sulla privacy degli interessati e stabilito delle regole precise su come svolgere l'attività di recupero che deve avvenire in primis con un confronto diretto con l'interessato attraverso un contatto telefonico o epistolare. Rispetto ai contatti telefonici, abbiamo stabilito una soglia al numero di colloqui telefonici

effettivi che si possono effettuare, che sono al massimo 3 a settimana e il consumatore oggi deve sapere che non può essere contattato più volte nell'arco di una giornata e che non può essere raggiunto sul posto di lavoro, a meno che la visita non sia stata concordata prima. Tutto questo - ha concluso Grimaldi - tutela i diritti del consumatore e pone la nostra attività su binari precisi, con regole certe e trasparenti. A livello europeo non ci sono altri Codici così operativi e pratici e il nostro si è guadagnato importanti riconoscimenti come buona pratica di autoregolamentazione di un settore sempre più importante per il Paese”.

“Parlando di sovraindebitamento non possiamo non citare i dati sui risparmi delle famiglie italiane che, secondo Bankitalia, ammontano ad oltre 4mila miliardi di euro - dichiara **Francesco Luongo, Presidente del Movimento Difesa del Cittadino e Vice Presidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI** - Le famiglie italiane, dunque, tendono a risparmiare ancora di più in un contesto di crisi, e lo fanno anche con un aumento della morosità. Questo perché c'è una crisi di fiducia e lo dimostrano anche i dati sui consumi che nel 2017 risultano inferiori a quelli del 2008. L'obiettivo di questi seminari è quello di attivare una rete sui territori per far conoscere sempre di più gli strumenti a disposizione dei consumatori per uscire dalle situazioni critiche, come il Piano del Consumatore previsto dalla Legge n.3/2012, la cosiddetta Legge Salva-Suicidi. Si tratta di una procedura semplice e trasparente, un vero e proprio concordato preventivo che garantisce ad esempio agli imprenditori di continuare la propria attività. Questi strumenti importanti vanno assolutamente stimolati grazie anche ad una collaborazione stretta con la Camera di Commercio e ad iniziative di educazione finanziaria. A tal proposito il Codice di Condotta del FORUM UNIREC-CONSUMATORI rappresenta uno strumento utilissimo che garantisce un equilibrio tra le parti nelle procedure extragiudiziali di recupero del credito. Nei casi di contestazione, ad esempio, c'è un importantissimo impegno preso dalle società che riguarda la sospensione delle attività e che rappresenta un efficace strumento di contrasto alle situazioni di difficoltà”.

“Sono convinto che quello che stiamo vivendo sia un periodo di basso impero, e non voglio neanche pensare alla manovra di lacrime e sangue che si sta per approvare in un paese che è in sofferenza da anni - ha dichiarato il **Presidente della Camera di Commercio di Caserta Tommaso De Simone** - Lo strumento della Camera di Commercio, attraverso il doppio registro, racconta la storia dell'impresa, ma è importante andare a vedere quanto riescono a durare queste imprese. Ad esempio a Caserta si sono aperti 700 bar, forse perché molti genitori hanno investito i loro risparmi per avviare un'attività per i figli, ma non è detto che questi bar riescano a restare in piedi. Infatti i dati sulla occupazione, soprattutto al Sud, restano purtroppo drammatici. Rispetto alla Legge Salva-Suicidi purtroppo abbiamo dovuto aspettare due anni per i decreti attuativi e questo ha rallentato molto l'intero processo di applicazione. Credo che la ripresa, in futuro, passi inevitabilmente da un'azione di trasparenza per evitare che il nostro meridione si desertifichi sempre di più e che i nostri ragazzi vadano ad arricchire altri territori”.

“Il convegno di oggi ha lo scopo di divulgare un'attività straordinaria di autoregolazione di un settore, che ci ha portato ad avere un Codice di condotta all'avanguardia, che è una novità assoluta in tutta Europa - ha commentato **Ovidio Marzaioli Vice Segretario Nazionale del Movimento Consumatori** - A Bruxelles si sta discutendo proprio della possibilità di spingere i Paesi verso una collaborazione attiva dei singoli settori, che vada al di là della norma primaria e che garantisca realmente i diritti del consumatore. Credo che il Codice di Condotta che abbiamo elaborato nell'ambito del FORUM UNIREC-CONSUMATORI

rappresenti una risposta di natura privatistica, alternativa e altrettanto efficace a quella pubblica. E' importante che lo conoscano anche gli avvocati perché possano dare le informazioni giuste al consumatore che protesta perché magari ha ricevuto 5 telefonate in un giorno di sollecito di pagamento. Bisogna sviluppare una consapevolezza pratica su questi strumenti e sarebbe utile estendere questo tipo di collaborazione a tutti i settori del consumo improntando il confronto al fine ultimo della tutela del consumatore”.

Per maggiori informazioni contattare: ufficiostampa@unirec.it - cell. 3494414283

Fondato nel 2014 per promuovere la cultura di un recupero crediti virtuoso, il **FORUM UNIREC-CONSUMATORI** è oggi il **soggetto di riferimento per le “Buone Prassi di recupero condivise”**. Da oltre tre anni questo percorso di collaborazione prosegue con successo contribuendo a migliorare la percezione esterna e assicurando ai consumatori maggiori tutele in uno dei settori sempre più strategici per il Paese.

Sono 8 le Associazioni dei consumatori, riconosciute a livello nazionale, che oggi fanno parte del FORUM: **Adiconsum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Adoc, UNC e U.di.con.**