

## Aziende e leggi

Avv. Walter Gaddia - Network Legale

Integrato - Milano

email: [trovarisposte@laprovincia.it](mailto:trovarisposte@laprovincia.it)

### 626 - CONTESTAZIONI DEI CLIENTI: COME SI PUÒ REAGIRE?

*Da un po' di tempo a questa parte in azienda abbiamo riscontrato un sensibile incremento delle contestazioni da parte della clientela, il più delle volte prive di fondamento alcuno, che porta ad un sensibile peggioramento dei tempi medi di incasso dei crediti: è possibile attuare qualche strategia per contenere il fenomeno?*

#### Lettera firmata

Le contestazioni dei clienti in ordine all'asserito mancato rispetto delle condizioni contrattuali oppure riguardo alla qualità del prodotto/servizio fornito, sono un aspetto della gestione dei crediti aziendali da non sottovalutare, soprattutto in periodo congiunturale: spesso infatti i debitori in difficoltà economiche, anziché "limitarsi" a non pagare il dovuto, ricorrono a contestazioni più o meno pretestuose, al fine di rendere più difficoltoso per il creditore il recupero coattivo di quanto dovutogli.

E' quindi importante che l'azienda prenda nella debita considerazione, sin dal primo insorgere, qualsivoglia contestazione del cliente, verbale o scritta che sia, dandole tempestivo riscontro scritto, preferibilmente a mezzo lettera raccomandata, debitamente replicando a quanto lamentato.

La gestione della questione è opportuno che non venga demandata ad eventuali agenti di vendita coinvolti nella fornitura, bensì che sia presa in carico direttamente dall'azienda, con il supporto esterno o ancor meglio con il diretto coinvolgimento di un legale: una inadeguata o improvida impostazione della corrispondenza può infatti poi portare, allorché la vicenda venga in seguito portata avanti l'autorità giudiziaria, ad una estrema difficoltà nel vedersi riconoscere le proprie buone ragioni, quand'anche si sia in presenza di contestazioni del tutto pretestuose e meramente dilatorie. In ogni caso, non appena si percepisca la malafede della controparte, non è il caso di tergiversare oltre confidando in improbabili definizioni bonarie: conviene piuttosto intraprendere senza indugio le opportune azioni giudiziarie.

