

22 novembre 2018 12:00

## Il consumatore del Black Friday, quello di tutti i giorni, quello di Natale, quello dei saldi... Il consumatore infingardo...

di [Vincenzo Donvito](#)

Sono i giorni del consumo per eccellenza. Impazza il Black Friday (1), Natale alle porte, tredicesime accattivanti, abbuffate gastronomiche costose, capolino dei saldi. Il consumatore è messo a "dura prova", volente o nolente poco importa. Ma chi e come si comporta il consumatore che, tra l'altro, si rivolge anche ad un'associazione come la nostra per cercare conforto contro le eventuali angherie di cui è stato vittima? E' un qualunque cittadino che consuma. Quindi non ha una classe sociale di riferimento. Può essere ricco e povero. C'è quello che ha acquistato una Jaguar ed ha problemi col meccanico, così come il disabile a scarso reddito che non riesce a farsi riconoscere un diritto dalla pubblica amministrazione. Di tutto, per l'appunto. Ma ce ne sono alcuni, sempre più numerosi, che ci lasciano molto perplessi. **Che definiremo "infingardi"**, parola che non solo vuol dire "schiavo di un'avvilente e colpevole inerzia o passività", ma anche "simulatore". **Sono quelli che:**

- **buongiorno** ho acquistato online una lavatrice al prezzo di 1 centesimo, mi è stata confermata ma poi mi hanno scritto che era un errore, come faccio a pretendere che rispettino il mio diritto?
- **buonasera**, mi ha telefonato un broker e mi ha detto che se investivo una certa somma, avrei avuto un rendimento dell'80%. Ho fatto vari versamenti, sempre più consistenti, per un totale di 100.000 euro su un conto alle isole Marshall (Oceania). Ma da settimane non riesco più a parlare con nessuno per sapere cosa accade e le mail che invio al loro indirizzo mi tornano indietro. Avrei bisogno del vostro supporto per recuperare questi soldi. Se ci riuscite contribuisco col 10% di quanto recuperate.
- **buon pomeriggio**. Curioso, mi sono iscritto con carta di credito al sito sesso-sicuro.com, solo per provare. Dopo alcuni mesi mi sono reso conto che i contatti che mi dovevano dare erano senza risultati. Non solo, ma trascorsi sei mesi mi hanno addebitato sulla carta di credito il rinnovo dell'iscrizione. Non ne voglio più sapere, ho mandato disdetta con mail, ma loro insistono a chiedermi soldi. Voglio recuperare i soldi che mi hanno rubato. Che faccio, hanno sede a Saint John (Caraibi)?

Tre casi simbolo del consumatore "**infingardo**". Casi che non hanno grandi necessità di essere spiegati nel rapporto causa/effetto. Casi di consumatori a cui le nostre risposte, tese a far capire che le loro pretese sono assurde e/o che hanno agito in modo irrimediabile (sì, in alcuni casi possono anche fare una denuncia alla polizia, ma praticamente non serve a nulla), ... spesso non piacciono e ci trattano male.

Dal punto di vista sociologico e psicologico ci sarebbe materiale a sfare per analisi forbite. Ma non è quello che facciamo. Noi restiamo in superficie (la cosiddetta economia del quotidiano) e, rispondendo sempre a tutti, cerchiamo di educare con l'informazione. Quello che ci preoccupa è che di questa situazione ne sono consapevoli non solo i delinquenti che ci marciano e che lanciano ami a cui gli "**infingardi**" abboccano, ma anche i "**markettologi**", cioè quelli che pianificano il business dei loro clienti o quelli che si improvvisano tali per le proprie più o meno piccole aziende. Preoccupazione che prende atto che all'origine c'è sempre una carenza di informazione, legata ad una cultura della "**buona occasione**" che spesso non si fa scrupoli di legalità o – peggio - confonde legalità con consuetudine pur se illegale (*siamo o no un Paese di evasori fiscali per eccellenza?*).

1 - [https://www.aduc.it/comunicato/black+friday+informati+acquistare+durante+prossimo\\_28748.php](https://www.aduc.it/comunicato/black+friday+informati+acquistare+durante+prossimo_28748.php)  
[https://www.aduc.it/articolo/black+friday+perche+irriverente+se+ne+fa+baffo\\_28773.php](https://www.aduc.it/articolo/black+friday+perche+irriverente+se+ne+fa+baffo_28773.php)