

## Cos'è il test del «finto cliente» (costato il posto ai cassieri dei supermercati): rossetti e maschera nascosti, come funziona e a cosa serve

Il test del cliente misterioso è una pratica che consente all'azienda di verificare la capacità del lavoratore di scoprire furti ed errori da parte dei clienti: come funziona e cosa dice la legge  
(Fonte: <https://www.corriere.it/> 4 dicembre 2025)



Viene chiamato «**test del carrello**» o «**del finto cliente**» e consiste in una verifica a sorpresa, sottoposta soprattutto a dipendenti in negozi, punti vendita e supermercati, dove degli ispettori si fingono normali clienti e **nascondono dei prodotti all'interno del carrello** per verificare che l'impiegato sia in grado di accorgersi dell'«errore» del cliente o del tentato furto. È con questo metodo che **la catena di gdo Pam ha licenziato tre addetti alla cassa**, [uno a Siena e due a Livorno](#). Una vicenda che in Toscana ha mobilitato i sindacati per chiedere la revoca del provvedimento. Ma i test si sono moltiplicati nelle ultime settimane, con provvedimenti dolorosi per i dipendenti. Un nuovo episodio della «campagna» è stato segnalato dalla Cgil a **Fornacette (Pisa)**, dove una dipendente ha ricevuto una lettera di contestazione per il famigerato «test del carrello» (non aveva notato un maschera nascosto all'interno di una busta di castagne): la 36enne è stata sanzionata con «sospensione dal lavoro e dalla retribuzione di dieci giorni», secondo quanto reso noto dalla segreteria della Filcams Cgil di Pisa.

### Come funziona il test del finto cliente

In effetti, una tecnica investigativa che si chiama **test del cliente misterioso** esiste, detta anche «**mystery shopping**» o «**acquisti in incognito**». Consiste in una metodologia per rilevare la

qualità dei servizi erogati da un'impresa, non solo nella vendita di prodotti ma in **ogni attività rivolta a clienti, cittadini o utenti**. Senza che ne sia fatto annuncio, una persona incaricata dall'azienda si finge un normale acquirente ma in realtà ha il compito di valutare il comportamento del personale impiegato. È uno strumento che viene adottato spesso da organizzazioni sia pubbliche che private e ha lo scopo di migliorare le **prestazioni aziendali**, misurare la soddisfazione del soggetto che usufruirà di tale prodotto o servizio e, se necessario, migliorarla. L'obiettivo di questa pratica non è certo portare al licenziamento degli impiegati, ma non è nemmeno del tutto escluso che possa avvenire, dopo i necessari accertamenti, se emergono violazioni gravi.

### **L'esame sottoposto ai dipendenti Pam**

Nel caso specifico dei dipendenti della Pam sottoposti al test, ciò che viene segnalato dai sindacati è che il metodo effettivamente utilizzato sarebbe stato scorretto per alcuni dettagli: l'ispettore esterno è entrato nei punti vendita simulando una spesa e **nascondendo i prodotti più piccoli in angoli meno visibili del carrello**, in confezioni chiuse o tra prodotti più grandi così che fosse molto più difficile - **se non impossibile** - accorgersi della loro presenza. «Si parla ad esempio di **rossetti o mascara nascosti in confezioni di uova**, o merce infilata dentro cartoni del latte», spiegano da Filcams Cgil. Se l'oggetto occultato riusciva a passare il controllo spesa, il valutatore doveva segnalare l'errore, ponendo quindi le basi per una contestazione disciplinare. I sindacati criticano l'irrealismo della pratica, dal momento che **i clienti ai supermercati richiedono casse sempre più automatiche e veloci** e se tutti gli impiegati di cassa dovessero controllare fiscalmente ogni sacchetto le code durerebbero molto di più. I sindacati rilevano che le **decine di migliaia di euro di «ammanchi inventariali» dovuti ai furti** sono originati dalle casse veloci, sprovviste di servizio di vigilanza, che consente di uscire indisturbati con i carrelli pieni pagando solo qualche oggetto.

### **Cosa dice la legge**

Per situazioni di questo genere, cosa stabilisce la legge? L'avvocato del lavoro Cesare Pozzoli, partner dello studio Chiello & Pozzoli, spiega che la norma di riferimento è lo Statuto dei lavoratori: «L'articolo 2 e 3 regolano **l'impiego delle agenzie di investigazione**, sottoposte al Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza (Tulps) – argomenta –, quello delle agenzie di investigazione e quello del personale di vigilanza interno. Il datore di lavoro può impiegare guardie giurate, ma la legge stabilisce che le guardie e gli investigatori non possono controllare occultamente fatti o comportamenti dei lavoratori se non per la tutela del patrimonio aziendale». Evidentemente per evitare furti di beni aziendali o danni che possano minare l'incolumità degli impianti. «**Il personale di vigilanza interno invece non può controllare i lavoratori in modo occulto**. Ciò vuol dire che non è consentito controllare di nascosto la prestazione lavorativa dei singoli dipendenti – aggiunge Pozzoli –: se rispettano l'orario di lavoro, quanto sono produttivi, e

così via. In tal caso il controllo occulto in sé sarebbe illecito salva, ancora una volta, la tutela del patrimonio aziendale».

### L'analisi del caso Pam

Questo caso specifico, secondo l'avvocato, si trova in bilico tra i due concetti espressi. «Una volta ingaggiato un **soggetto per controllare la prestazione di uno specifico lavoratore a fronte di un fondato sospetto**, se questo venisse colto in flagrante a rubare beni aziendali ci sarebbero pochi dubbi: c'è infatti la tutela del patrimonio – argomenta –. Ma il gesto di nascondere piccoli oggetti per verificare l'attenzione del dipendente fa del soggetto controllore un “**agente provocatore**”: in questo caso la legittimità del controllo è più dubbia». Il confine tra investigazione consentita e non consentita, quindi, è labile: l'intento è tutelare proprietà aziendali, ma il **sistema può essere ritenuto illecito perché porta a un controllo occulto sull'operatività e produttività dei dipendenti**. A tal proposito, si aggiunge la critica dei sindacati, che apre a un'analisi sulla proporzione tra infrazione e sanzione, che appunto può arrivare fino al licenziamento.

«Guardandola dal punto di vista della negligenza, il giudice può contestare la dimensione degli oggetti nascosti – continua Pozzoli –: se il cassiere non avesse notato il furto di prodotti di medio-grandi dimensioni si tratterebbe di una disattenzione molto più grave, rispetto alla “svista” su confezioni molto piccole». Inoltre, c'è da tenere presente che il giudice che è chiamato ad esaminare il caso terrà presente anche dell'elemento della **recidiva**. «Si andrà a verificare i precedenti dell'impiegato, in modo particolare quelli dei due anni precedenti al fatto ma anche oltre. A maggior ragione se risultano **sanzioni analoghe, perché aggrava il comportamento**». Alla base di tutte queste ipotesi, però, ricorda l'avvocato, c'è la questione più importante: la legittimità della prova a base del licenziamento che grava sull'azienda. «Se non lo fosse, è sostanzialmente inutilizzabile – conclude –. Se lo fosse, si passa alla seconda valutazione di proporzionalità: il licenziamento è legittimo? In tal caso il giudice terrà in considerazione altri elementi di contesto, come **le condizioni di lavoro concrete, i turni e i ritmi, se sono molto veloci e rischiano di causare - e quindi giustificare - una certa disattenzione**».