

Cos'è il test del «finto cliente» (costato il posto ai cassieri dei supermercati): rossetti e mascara 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 mascara 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».