Dei clienti scontenti, un'officina poco attenta, un'autorità ben più accorta, 75.000 euro di multa. Non siamo in Italia, ma in Inghilterra, dove sono molto, molto più attenti alla qualità del servizio e del lavoro svolto. **Solamente pochi mesi fa la Trading Standards, l'autorità che si occupa del controllo dei prodotti e servizi, aveva denunciato un rivenditore di pneumatici inglesi che non rispettava gli standard minimi di vendita.** Adesso, come la volta precedente, la Trading Standards ha utilizzato la procedura del "mystery shopper", mandando un'auto di un cliente con 20 difetti evidenti nella filiale di Bristol di Halfords Autocentres, un network inglese, per riscontrare se le lamentele erano giustificate.

Ebbene, l'auto aveva difetti molto semplici da risolvere: una lampadina rotta, la pressione dei pneumatici non corretta, perdite di olio, tergicristalli rotti e altri problemi di questo tipo. Dei 20 difetti, 11 non sono stati riscontrati e al cliente è stato detto che l'auto era a posto.

Heather Goddard, presidente della Commissione Comunità, ha detto: "I residenti devono essere in grado di porre la loro fiducia nelle officine, per cui è inaccettabile che questo particolare ramo di una catena ben nota non incontri gli standard richiesti."

Un portavoce di Halfords ha dichiarato: "Abbiamo pienamente cooperato con Trading Standards in questo caso isolato, che riguarda solamente Halfords Autocentre Filton e un singolo veicolo. Halfords gestisce oltre 300 Autocentres in tutto il Regno Unito, che impiegano oltre 2.000 persone e che lavorano su circa 60.000 veicoli al mese. Siamo profondamente delusi dal fatto che in questo caso non abbiamo raggiunto gli standard molto elevati di assunzione e formazione che ci siamo prefissati. Abbiamo lanciato immediatamente un'indagine interna e siamo certi che si tratta di un caso isolato."

Il giudice che ha inflitto la multa di 75.000 euro ha però descritto il servizio scadente come "non isolato a quella filiale". Halfords Autocentres è, infatti, già stata riconosciuta colpevole di reati simili alcuni anni fa.

Le "indagini misteriose" sono sempre più numerose e sono condotte sia da parte delle associazioni consumatori che dalle autorità, ma anche dalle stesse aziende che vogliono scoprire se gli standard qualitativi imposti ai network sono rispettati. La qualità, quindi, paga.