



Federconsumatori
Marche APS

ATTENTI ALLE TRUFFE!

*a cura
dell'avvocato
Gabriele Belfatto*



IL FENOMENO

Le truffe costituiscono, assieme al furto, la più frequente forma di aggressione al patrimonio: la definizione di truffa dell'art. 640 c.p. è cristallina, ma quell'idea tradizionale è superata, meglio tecnologicamente, superata: siamo lontani anni luce dalla più famosa e simpatica delle truffe: quella in cui l'irresistibile Totò vendeva la fontana di Trevi.

Oggi siamo di fronte ad una nuova forma di truffa definita truffa online.

Tradizionalmente i truffatori si piazzavano sulle strade di maggior passaggio; oggi il canale digitale si è sicuramente affollato molto di più che in passato e di conseguenza sono aumentate le truffe online. Sempre più occorre fare i conti con termini come phishing, vishing, spoofing. Alcuni già noti, altri più nuovi seguendo l'inesauribile fantasia dei malfattori.

Anche la normativa si è evoluta con il progresso tecnologico, tanto che fin dal 1993 è stato introdotto nel nostro c.p. il reato di Frode informatica, così come specifiche normative di settore, prevalentemente di origine comunitaria: D. L.vo n. 11/2010, attuativo della direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamenti "elettronici"; l'introduzione nell'ambito del codice del consumo di specifiche misure per la compravendita di "prodotti digitali".

Il Covid-19 ha certamente cambiato le abitudini d'acquisto degli italiani, avvicinandoli sempre più al commercio elettronico. Il 2020 ha sparigliato le carte anche in riferimento ai settori trainanti: la pandemia sposta sul web gli acquisti di alimentari e medicine e porta sulla piazza digitale le vetrine di negozi di dimensioni piccole e medie.

Che non si tratti di un fenomeno passeggero lo testimoniano i dati Istat su commercio al dettaglio relativi al mese di agosto 2021: quello elettronico cresce del 20,7% rispetto a un anno prima.

LE DIECI REGOLE

In questo contesto la domanda è *a cosa fare attenzione* soprattutto ci si trova di fronte all'esigenza e necessità di fare acquistare in sicurezza, vera priorità, soprattutto alla luce del numero crescente di cyber-attacchi e del rischio di incappare in finti negozi online. In gioco non ci sono solo i dati sensibili relativi al conto in banca, ma anche la propria identità. Come tutelarsi? Buon senso e attenzione sono i pilastri di ogni acquisto ma è possibile seguire alcuni accorgimenti per fare shopping in totale sicurezza. La carta ricaricabile rappresenta un'alleata per tutelare il proprio conto corrente.

Comunque, ritengo essenziale seguire alcune regole basilari per effettuare acquisti in sicurezza. A questo proposito indico dieci regole:

1) **Verifica la connessione**

E' opportuno utilizzare sempre una connessione sicura ed evitare, quando possibile, il ricorso a reti wi-fi aperte.

2) **Attendo al link**

I tentativi di phishing si verificano quasi sempre attraverso il ricorso a link trasmessi tramite mail o sms.

3) **Aggiorna spesso l'antivirus**

L'aggiornamento dei sistemi operativi e antivirus consente di tutelare maggiormente device e dispositivi dai malware.

4) **La S fa la differenza (protocolli standard che proteggono comunicazioni via internet)**

Prima di effettuare un pagamento online, si consiglia di verificare che si stia operando su una pagina con protocollo di sicurezza SSL. Nella barra degli indirizzi del browser sarà visualizzato un lucchetto e l'url inizierà con Https, anziché http.

5) **Attento ai furti di identità**

In un negozio ti chiederebbero la carta d'identità per l'acquisto di abbigliamento o accessori? Rifletti bene prima di inviare i tuoi documenti personali, non sono a rischio solo i tuoi risparmi ma anche la tua identità. La richiesta di documentazione eccessiva rappresenta un campanello di allarme.

6) I portali non sono tutti uguali

Non procedere all'acquisto se nel sito non sono riportati tutti i riferimenti societari. Verificare la presenza di riferimenti ad una sede legale, una partita iva e un numero di telefono: un piccolo accorgimento che può mettere al riparo da brutte sorprese.

7) L'aiuto del passaparola

Recensioni, forum di discussione social: gli utenti del web possono aiutarti a orientarti. Prima di inserire i tuoi dati personali su nuovi portali, verifica se altre persone hanno condiviso la loro esperienza d'acquisto. Non essere solamente soggetti passivi di tali strumenti, ma assumere un ruolo attivo!

8) Scegli siti certificati o ufficiali

Per acquisti particolari, come i prodotti farmaceutici, scegli i portali ufficiali. In ogni caso, prima di finalizzare il pagamento su qualsiasi sito, verifica la presenza di certificati di sicurezza.

9) Usa una carta ricaricabile

Per la transizione online scegli una carta ricaricabile ed evita il ricorso alla carta di credito. Ricorda, inoltre, che non sono mai richieste informazioni come numero di conto corrente, pin, password.

10) Occhio all'eccessiva convenienza

Accertati che non ci sia troppa differenza tra i prezzi proposti online e quelli di mercato, non considerare un buon affare una potenziale truffa. Attendo anche agli avvisi pubblicitari presenti anche sui social network, non è detto che siano sicuri e verificati.



Quelli appena elencati sono minimi suggerimenti da adottare così da assumere atteggiamenti cauti per ridurre l'esposizione alle frodi.

Queste dieci regole sono suggerite dall'esperienza professionale e dai casi sottoposti all'attenzione della nostra associazione. Una volta il truffatore operava in presenza sicché si poteva valutare la persona: simpatica, antipatica e se ispirava fiducia.

Magari quel momento di incertezza poteva risultare determinante ad evitare la truffa..!

Oggi non è così, ci troviamo di fronte ad uno schermo e non sappiamo né vediamo il nostro interlocutore.

COME COMPORTARSI IN CASO DI TRUFFA?

Qui è necessario tenere conto che le truffe online possono essere di diversa natura. Alcune riguardano il prodotto, che può essere falso o non rispondere a quanto presentato online e i pagamenti elettronici non autorizzati.

Nel primo caso, in prima battuta, il consumatore può avvalersi del diritto di recesso o ripensamento, esercitabile in 14 giorni, previsto dal Codice del Consumo. È importante inviare per tempo la comunicazione di recesso, anche con una semplice email, a cui farne seguire una certificata". Per le contestazioni è necessario presentare un reclamo formale, attraverso il form online o una comunicazione all'ufficio reclami.



COSA FARE SE SONO STATI EFFETTUATI PRELIEVI FRAUDOLENTI?

Maggiori profili di problematicità presentano i pagamenti intermediati tramite operatori (banche), in particolare i trasferimenti di fondi senza consegna materiale di denaro.

Il ricorso a questo tipo di pagamento costituisce sempre più spesso una soluzione necessitata, anziché frutto di una libera scelta, stante l'esistenza di un trend normativo volto a disincentivare il più possibile l'uso del contante.

Va detto che queste operazioni di pagamento appartengono a un microcosmo ad hoc, di origine unionale, se non proprio a se stante, comunque caratterizzato da una serie di regole specifiche.

La prestazione di servizi di pagamento avviene sulla base di un *contratto-quadro* sottoscritto tra intermediario finanziario e cliente (fornitore del servizio)-. Si tratta di un contratto che dal lato del fornitore del servizio, si presta ad essere etichettato come *contratto di impresa* ovvero come contratto espressivo dell'attività di impresa.

Qualificazione rilevante per quanto dirò in prosieguo e perché ci offre un'importante chiave di lettura per cogliere il senso delle soluzioni adottate dal legislatore: in altri termini il fatto che per una delle parti le prestazioni dedotte nel contratto rientri nell'elenco di un'attività esercitata in modo organizzato e stabile consente di regalare e gestire il rapporto che ne deriva secondo determinati schemi di ragionamento.



In particolare, dal lato del prestatore del servizio, l'impiego fraudolento di carte e strumenti di pagamento rientra nel *c.d. rischio di impresa*, ciò comporta ricomprendere il singolo rapporto nella prospettiva dell'attività di impresa.

Conseguentemente a carico della banca sorge l'onere di adozione di un modello organizzativo adeguato alla tipologia di operazione posta in essere comportante uno sforzo tecnico protettivo idoneo a prevenire possibili eventi pregiudizievoli a danno dell'utente.

In buona sostanza all'erogatore di servizi è richiesta una diligenza tecnica con il parametro dell'accorto banchiere.

Sulla base del richiesto principio, la normativa prevede, a carico della vittima del prelievo abusivo tramite modalità telematica, il disconoscimento dell'operazione, mentre a carico dell'operatore idonea prova della corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione, nonché dimostrare l'ulteriore elemento della colpa grave o dolo dell'utente, ossia l'esistenza di un comportamento abnorme e non scusabile del cliente.

E' bene, comunque, controllare periodicamente i movimenti della carta ed effettuare il disconoscimento immediato delle operazioni sospette, seguito dalla denuncia alle autorità competenti. Stampati i documenti contabili relativi ai movimenti fraudolenti è possibile richiedere il ristoro alla propria banca, in caso di rifiuto si può ricorrere all'arbitro bancario e finanziario.





FEDERCONSUMATORI Marche



Via I Maggio, 142/c – Ancona TEL. 071-2866977
email: regione@federconsumatorimarche.it
Presidente: **Giancarlo Collina**

ANCONA - Sede Provinciale

Via I Maggio, 142/c Ancona - Tel. **071-2866977**
email: s.cesaro@federconsumatorimarche.it
Presidente: *Serena Cesaro*

ASCOLI PICENO - Sede Provinciale

Via C. Rozzi n. 13/F Ascoli Piceno - Tel. **0736-345314**
email: ascolipiceno@federconsumatorimarche.it
Presidente : *Nicolò Norcini Pala*

FERMO - Sede Provinciale

Via dell'Annunziata, 1 Fermo - Tel. **0734-220811**
email: fermo@federconsumatorimarche.it
Presidente: *Romina Iullitti*

MACERATA - Sede Provinciale

Via G. di Vittorio, 2/4 Macerata - Tel. **0733-245711**
email: macerata@federconsumatorimarche.it
Presidente: *Lorenzo Longo*

PESARO - Sede Provinciale

Via Gagarin, 179 PESARO - Tel. **0721-420249**
email: pesaro.federconsumatori@marche.it
Presidente: *Alessandro Pertoldi*

Realizzato nell'ambito del programma generale di intervento della Regione Marche con utilizzo dei fondi del Ministero delle imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 Maggio 2022.