

LE TRUFFE INFORMATICHE: COSA SONO, DOVE SI INSIDIANO, COME DIFENDERSI

Le truffe on line individuano ipotesi di reato il cui manifestarsi è legato ad un sempre più frequente utilizzo della rete nella realtà quotidiana da parte di consumatori e utenti.

Tra le conseguenze più conosciute di questi fenomeni rientrano la sottrazione fraudolenta di codici riservati, accessi indesiderati, versamento di denaro a persone o società inesistenti.

Nella maggior parte dei casi, le truffe on line sono veicolate da e-mail o SMS che sembrano provenire da fonti affidabili, presentando loghi di banche, enti pubblici o aziende note.

In particolare, quando le truffe si insidiano nelle e-mail si parla di "phishing", che consiste nell'invio di messaggi di posta elettronica nei quali si invita il destinatario a fornire dati riservati (es. codici bancari, numero di carta di credito), al fine di consentire l'accesso al conto on-line da parte degli esecutori e sottrarre del tutto o in parte le somme ivi depositate.

Vi sono poi i casi di c.d. "voice phishing", qualora la richiesta di dati e codici bancari avviene da presunti call center che fingono di tutelare la vittima da tentativi di frode.

Le truffe possono poi essere perpetrate tramite gli SMS, attraverso un'operazione analoga al phishing, ma che avviene tramite l'invio di messaggi.

Oltre a queste ipotesi specifiche, è necessario prestare attenzione anche nell'ambito della navigazione, posto che anche in un banner pubblicitario, in un annuncio presente sui social o in un link contenuto, ad esempio, in un commento, si può nascondere un'illecita richiesta di informazioni riservate.

Riconoscere le modalità con le quali le truffe si presentano è il primo passo per difendersi ed evitare di incappare nei raggiri che le caratterizzano.



COME EVITARE LE TRUFFE ON LINE?

Riconosciute le modalità con le quali le truffe on line si presentano, è necessario tenere presente come difendersi ed evitarle. Ci sono infatti alcune caratteristiche che permettono di individuare l'illegittimità di una comunicazione o richiesta e che devono mettere in guardia le potenziali vittime. In particolare, le e-mail o gli SMS truffa si caratterizzano in quanto:

- tendono a generare fretta o ansia a compiere un'azione immediata (es. vincite di premi, scadenze di servizi o pagamenti);
- contengono richieste di dati sensibili come password, username; in realtà, nessuna banca chiede l'inserimento di dati nelle mail;
- presentano errori di battitura, grammaticali, ortografici, sintattici;
- possono contenere richieste personali indesiderate (in relazione, ad esempio, a conoscenze di natura privata) o comunicazioni inattese, con riferimento ad operazioni che non sono state effettuate (es. pagamenti o acquisti);
- millantano false promesse (es. ingenti eredità, ipotesi che si verifica maggiormente nelle e-mail);
- per quanto riguarda, poi, il caso delle e-mail, possono verificarsi situazioni nelle quali queste contengano allegati sospetti, avuto riguardo al formato del file, oppure un mittente sconosciuto, un indirizzo sospetto o sembrino provenire da paesi lontani (segnalare come spam).

Vi sono poi ulteriori indicazioni che valgono in generale nell'ambito della navigazione e che riguardano: la corretta custodia dei dati personali; controllare il proprio conto on line (soprattutto dopo una transazione); modificare frequentemente le password, diffidare se il sito cambia modalità di interazione con l'utente (ad es., attraverso l'apertura di pop-up che avanzano richieste di dati personali).



TRUFFE E RAGGIRI ON LINE: OBBLIGHI INFORMATIVI NEI CONTRATTI A DISTANZA

Un'ampia percentuale di truffe e frodi informatiche avviene nell'ambito degli acquisti on line, che rientrano nella categoria dei c.d. contratti a distanza di cui agli artt. 49 e ss cod. cons., che si caratterizzano in quanto non si verifica la simultanea presenza di venditore e consumatore. Per questo, le norme a tutela del consumatore mirano al raggiungimento del principio dell'equilibrio informativo nell'ambito della conclusione del contratto.

In particolare, prima della conclusione del contratto, il consumatore deve ricevere le seguenti informazioni: identità del venditore; caratteristiche del bene o del servizio acquistato; prezzo; spese di consegna; modalità di pagamento; diritto di recesso; modalità di restituzione del bene.

Tutte le informazioni devono essere confermate per iscritto, posto che i contratti conclusi tra consumatore e professionista devono avere la forma scritta.

Quindi, prima di procedere ad un acquisto, è necessario cercare di reperire più informazioni possibili sul venditore (ad es. partita iva, sede legale) e, qualora la pagina web non contenga queste informazioni, probabilmente il venditore non è in buona fede; a tal fine, può essere anche utile leggere le recensioni degli utenti, facendo però attenzione a che non si tratti di profili fake o commenti non affidabili.

Per questi motivi, è sempre consigliabile acquistare all'interno di siti conosciuti e ad ampia distribuzione, ove le informazioni saranno riportate e in modalità facilmente reperibili, nel rispetto degli obblighi previsti in materia dalla normativa speciale.



COME TUTELARSI NEGLI ACQUISTI ON LINE: GLI STRUMENTI DI PAGAMENTO

Un'importante forma di tutela per evitare truffe negli acquisti on line consiste nella verifica dei metodi di pagamento accettati. Invero, di fondamentale importanza è la scelta di un metodo sicuro che sia in grado di rifondere al cliente gli importi indebitamente sottratti. Il più sicuro strumento di pagamento è Paypal, che offre garanzie nel pagamento e recupero delle somme versate. Con Paypal è possibile effettuare un trasferimento in denaro senza fornire al venditore informazioni sulla carta di credito o sul conto corrente, evitando clonazioni, in quanto il funzionamento consiste nell'apertura di un conto on line associato ad una mail o ad una password. In caso di difetti di conformità del bene venduto o alla sua mancata ricezione, è possibile ricevere assistenza nel cercare di trovare un accordo; qualora ciò non sia possibile, a seguito di proposizione di reclamo, Paypal, accertata la violazione, provvede al rimborso. Vi sono poi altri metodi, ma meno sicuri.

In particolare, l'utilizzo delle carte prepagate / di credito può risultare rischioso in quanto legato alla fornitura di codici alle stesse associate che possono comportare una possibile clonazione delle stesse. Nel caso delle carte prepagate, il rischio è limitato alla somma depositata, mentre nelle carte di credito risulta più alto in quanto associate all'intero conto. Qualora ci si accorga dell'avvenuta esecuzione di pagamenti non autorizzati, è necessario verificare se vi sia la possibilità di procedere a bloccando la carta o di chiedere uno storno al venditore. Infine, è necessario per quanto possibile anche evitare bonifici, in ordine all'impossibilità di recupero delle somme in caso di truffa, posto che la banca è in una posizione estranea al rapporto e la richiesta al finto venditore potrebbe risultare particolarmente ardua.



ACQUISTI ON LINE IN SICUREZZA E DIRITTO DI RECESSO

L'esercizio del diritto di recesso tutela il ripensamento del consumatore, qualora quest'ultimo decida di non volere più tenere il bene acquistato.

L'informativa in merito alla possibilità di recedere dal contratto rientra tra gli obblighi informativi che devono essere garantiti al consumatore in sede di stipula del contratto.

Anche per questo motivo, è sempre opportuno acquistare all'interno di siti conosciuti e operare all'interno del sito stesso, in quanto queste piattaforme sono in grado di offrire una più ampia forma di tutela nei confronti dell'acquirente. In particolare, ai sensi degli artt. 52 e ss cod. cons., entro 14 giorni che decorrono dal ricevimento del bene o dalla conclusione del contratto (nel caso di contratto di servizi), il consumatore può comunicare al venditore la volontà di recedere, con il conseguente diritto di ottenere il rimborso del prezzo pagato entro i successivi 14 giorni dalla data di ricezione del recesso. E' importante che la volontà di recedere sia formalizzata per iscritto, anche se la normativa speciale non prevede l'obbligo di fornire alcuna motivazione specifica, al fine di potere opporre idonea prova documentale in caso di contestazione.

L'importanza di acquistare all'interno di siti conosciuti è data dalla possibilità all'interno di questi ultimi, di compilare particolari format creati a tal fine, in modo da rendere più agevole l'utilizzo e la comunicazione con il venditore.

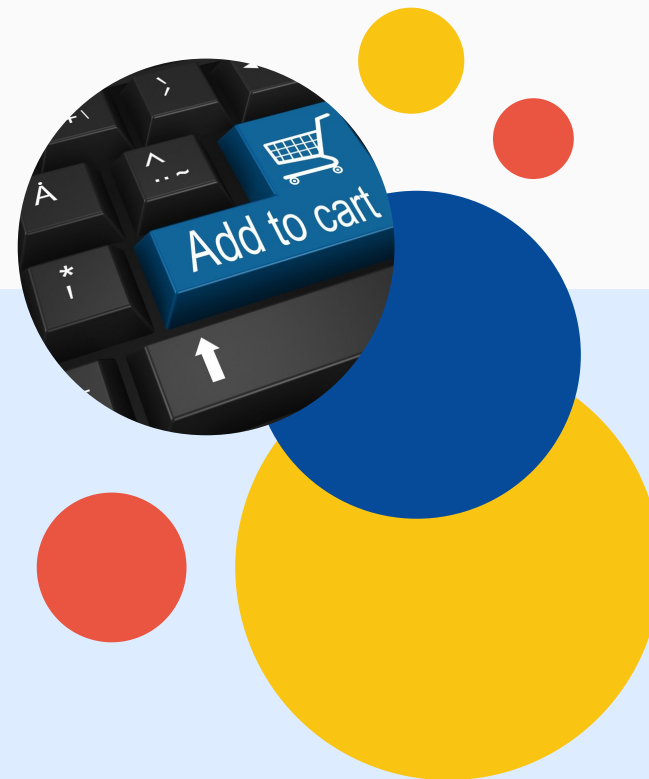
CONTATTACI

📍 **FORLÌ: VIA PELACANO 7** ☎ **0543 371170**

📍 **CESENA: VIA T.M. PLAUTO 90** ☎ **0547 642134**

🌐 **@info@federconsumatorifc.it**
https://forlicesena.federconsumatorier.it

*"Realizzato nell'ambito del Progetto: La città,
il territorio e le nuove sfide/L.R. 4/17 annualità 2021"*



LO SHOPPING ON-LINE

**LINEE GUIDA PER
RENDERE SICURI I TUOI
ACQUISTI IN RETE**