

ASSOCIAZIONE ICT DOTT. COM

E-COMMERCE

LA DIFESA TRA TRUFFE CROSS-BORDER

A cura di:

Giancarlo Cervino – Dottore Commercialista – Associazione ICT Dott.Com

Indice

TITOLO.....3

© 2010. Il presente lavoro è per uso della Associazione ICT Dott.Com. Ogni autore che vi ha collaborato conosce il testo della propria opera. La riproduzione anche parziale del presente lavoro fuori dal contesto della Associazione, con qualsiasi mezzo può essere utilizzata solo nel caso di citazione della fonte e per una parte di testo che non ecceda i due paragrafi. Tutti i diritti sono riservati. In caso di dubbi scrivere a info@ictdott.com oppure a paolazambon@taxlawplanet.net

E-commerce: la difesa tra truffe *cross-border*

L'eccezionale diffusione della fruibilità della rete Internet da parte di larghe fasce della popolazione, non necessariamente giovani, e la crisi economica hanno portato alla crescita dell'e-commerce grazie ai risparmi in risorse umane e tecniche che hanno permesso di abbassare ulteriormente i costi di vendita.

Ha prodotto altresì anche un aumento delle truffe perpetrate su esso.

Mentre una volta il rischio era costituito dai venditori porta a porta (che ormai costituiscono un pericolo solo per le fasce estremamente anziane della popolazione che non possono accedere ad alcuna delle nuove tecnologie tranne forse la televisione digitale, ma di cui non sono in grado di sfruttare tutte le potenzialità), adesso sono le offerte sulla Rete a farla da leone.

I settori più a rischio di truffa sono i seguenti:

SETTORI A RISCHIO

Giochi a premi

Suonerie telefoniche, loghi e giochi per cellulari

Test di qualsiasi tipo

SMS gratuiti

Incontri e chat

Offerte di lavoro

Filmati per adulti

Previsioni del futuro

Aspettative di vita
Poesie
Programmi gratuiti
Problemi di alcolismo
Testi di canzoni
Oroscopi
Barzellette
Arte

Navigando, si è attratti da miriade di offerte apparentemente gratuite a cui si può rispondere con semplici operazioni della tastiera e con condizioni generali di vendita lunghe, scritte in piccolo e noiose. Ma perché leggere le condizioni di vendita?

Si tratta comunque di prodotti gratuiti!!!

Al contrario di quanto avviene con le offerte gratuite serie, per quelle truffaldine l'utente deve registrarsi indicando nome, indirizzo ed e-mail anche solo per visionare l'offerta. Le clausole del contratto sono scritte in piccolo in fondo alla pagina o nascoste all'interno delle condizioni generali di vendita.

Con una semplice registrazione si stipula un contratto d'abbonamento caro e di lunga durata. Le vittime di simili raggiri ricevono immediatamente una fattura per il servizio richiesto. I truffatori della rete esercitano poi una forte pressione con una serie infinita di e-mail e non esitano inoltre a rivolgersi a uffici di recupero crediti ed avvocati o a minacciare di ricorrere alle vie legali.

Inoltre, più sono disonesti, maggiormente i truffatori si appoggiano su società, *providers* e *servers* localizzati in giurisdizioni con assenza di controlli seri e di normative legali che favoriscono la cooperazione internazionale giudiziaria antifrode.

Quindi, la difesa da questa tipologia di truffe passa sicuramente a posteriori per vie legali ma la prevenzione è la migliore soluzione.

Se, per esempio, è necessaria una registrazione per accedere ad un servizio gratuito, è giudizioso ignorarla oppure stampare, ingrandire e leggere attentamente le condizioni generali e particolari di vendita. Inoltre, se si scopre qualcosa di veramente grave e pericoloso, soprattutto se riguarda i minori, bisogna segnalarlo senza indugio con una semplice e-mail alle autorità competenti.

In Italia, la competenza spetta alla Polizia Postale e delle Comunicazioni, che però non deve essere contattata all'indirizzo polizia@postale.it. Si tratta infatti di una tecnica di *phishing*¹ utilizzata dai truffatori. Anche in questo, i truffatori sono stati capaci di aggiungere al danno la beffa.

Il sito ufficiale è quello della Polizia di Stato (www.poliziadistato.it), nella sezione dedicata alla Polizia Postale e della Comunicazioni. Abbiamo purtroppo rilevato che la navigazione nel sito non è molto agevole per chi non è pratico della Rete.

Esistono poi le varie Associazioni dei Consumatori nazionali oppure l'ICPEN – *International Consumer Protection and Enforcement Network*, (www.icpen.org) che a livello internazionale è l'organizzazione più efficiente e dinamica.

L'arsenale normativo non manca ma è comunque, a nostro giudizio, insufficiente.

La norma di riferimento nell'Unione europea è la Direttiva 97/7/CE del 20 maggio 1997 riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza.

Questa definisce genericamente come contratto a distanza qualunque contratto avente per oggetto beni o servizi stipulato tra un fornitore ed un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal fornitore che, per tale

¹ Il *Phishing* è un termine coniato dagli *hackers* che indica una tecnica di frode basata sulla replica di una pagina Web di una società finanziaria e/o bancaria realmente esistente, utilizzata per convincere un cliente ad immettere dati personali, finanziari o parole chiave di accesso, dopo averlo attirato con una e-mail esca. Nel nostro caso si tratta di un sito della Polizia di Stato clonato e di un'e-mail fasulla che permette ai truffatori di controllare eventuali segnalazioni fatte dagli utenti.

contratto, impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione dello stesso.

E' quindi applicabile ad ogni tipologia di transazione commerciale in cui non ci sia un incontro fisico di qualunque genere fra il compratore ed il venditore.

In Italia, il D. Lgs. 185 del 22 maggio 1999, ha recepito la Direttiva 97/7/CE ed è entrato in vigore il 19 ottobre 1999, sostituendo la precedente disciplina contenuta nel Decreto Legislativo 50 del 15 gennaio 1992. Quest'ultima norma regolamentava essenzialmente il commercio porta a porta ed era totalmente inadeguata a regolamentare l'e-commerce.

Con il D. Lgs. 70 del 9 aprile 2003, l'Italia ha, infine, recepito la Direttiva 2000/31/CE riguardante taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione ed in particolare del commercio elettronico ed ha integrato efficacemente il D. Lgs. 185/1999.

Nel seguito, presentiamo una tabella riassuntiva delle norme in vigore e del loro campo di applicazione.

NORMA	CAMPO APPLICAZIONE
D. Lgs. 50/1992	Vendite "porta a porta".
D. Lgs. 185/1999	Vendite per posta, per telefono, per radio o televisione e telefono (televendite), sul web per mezzo di Internet (<i>e-commerce B2C</i>).
D. Lgs. 70/2003	Integra la disciplina del D. Lgs. 185/1999 sulle vendite via Internet (<i>e-commerce B2C</i>).

Le leggi, purtroppo, da sole non bastano a scoraggiare i truffatori e, quindi, i principali consigli pratici per le vittime sono i seguenti:

1. Rifiutare il pagamento della fattura e contestare il contratto con una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'autore dell'offerta non appena constatato l'errore.

2. In caso di pagamento con carta di credito, respingere l'addebito infondato o superiore a quello concordato.
3. Rivolgersi agli organi giudiziari o di polizia o alle associazioni dei consumatori o all'ICPEN.
4. In caso di procedura esecutiva, fare immediatamente opposizione richiedendo l'ausilio di un esperto, avvocato o servizio legale delle Associazioni di tutela dei consumatori.

In conclusione, la conoscenza approfondita delle normative a tutela del consumatore sul commercio elettronico è senza dubbio importante, ma non può sostituire il semplice buon senso o la diligenza del buon padre di famiglia nell'approccio ad uno strumento di comunicazione di massa che ha azzerato le distanze fra i vari angoli del pianeta avvicinando i popoli ma anche i malintenzionati alle loro vittime in maniera assolutamente anonima e difficilmente individuabile.