



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia DFE
Segreteria di Stato dell'economia SECO
Ufficio federale del consumo UFDC

Cosa fare contro le truffe in Internet?

Persone in Svizzera

Chi è stato vittima di una truffa in Internet può sporgere denuncia per pubblicità ingannevole al posto di polizia del proprio luogo di domicilio. Sarà poi la stessa polizia a inoltrarla all'autorità penale competente. Oltre alla descrizione dei fatti e ai mezzi di prova (sito Internet ingannevole ed eventuale corrispondenza con l'autore dell'offerta), la denuncia sporta alla polizia dovrebbe contenere la seguente formulazione conclusiva:

«Considerato quanto precede, chiedo che sia avviata una procedura penale nei confronti di XY per infrazione all'articolo 3 lettera b della legge federale contro la concorrenza sleale (LCSI, RS 241) e che sia emessa una sanzione adeguata.»

In caso di abbonamenti SMS a pagamento, avete anche la possibilità di invocare una violazione dell'articolo 11b dell'ordinanza sull'indicazione dei prezzi (OIP, RS 942.211) se prima di concludere il contratto non avete ricevuto sul vostro cellulare tutte le informazioni concernenti l'abbonamento e se l'offerta non è stata accettata dal vostro cellulare ma, ad esempio, da un computer.

Potete inoltre intentare un'azione civile per concorrenza sleale presso il tribunale del vostro luogo di domicilio. L'azione civile può essere accompagnata anche da eventuali richieste finanziarie o di risarcimento danni.

Persone all'estero

Le persone colpite nei loro interessi economici all'estero possono presentare i loro reclami alla Segreteria di Stato dell'economia (SECO, v. indirizzo sotto). Se vi sono più persone truffate all'estero, la SECO può intentare un'azione penale o civile per ottenere una sentenza nei confronti degli autori delle pratiche commerciali in questione. Non può tuttavia esigere la restituzione delle somme già versate.

Dove si possono ottenere altre informazioni sulle truffe in Internet e sulle pratiche commerciali ingannevoli?

Opuscolo «Truffe a danno dei consumatori»
www.seco.admin.ch > **Tem**i > **Soggetti speciali**
> **Concorrenza sleale**

SMS che costano
www.bakom.admin.ch > **Servizi** > **Informazioni pratiche**
> **Telecomunicazione** > **SMS che costano**

A livello federale sono prevalentemente la Segreteria di Stato dell'economia e l'Ufficio del consumo che si occupano delle truffe in Internet. Per qualsiasi domanda potete inviare un'e-mail a uno dei seguenti indirizzi:

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Effingerstrasse 1
3003 Berna
E-mail: fair-business@seco.admin.ch

Ufficio federale del consumo UFDC
Effingerstrasse 27
3003 Berna
E-mail: konsum@gs-evd.admin.ch



Attenzione alle truffe in Internet!





Di cosa si tratta?

Navigando in Internet, l'utente è attirato da una miriade di offerte. Alcune sono serie, tante altre invece sono solo apparentemente gratuite. Per rispondere alle offerte proposte sono sufficienti un paio di semplici operazioni con la tastiera. Le condizioni generali di vendita sono lunghe, scritte in piccolo e noiose. E poi perché leggerle? I prodotti sono comunque gratuiti. Si fa prima a cliccare che non a leggere! I truffatori di Internet, che ne sono ben consapevoli, si servono dell'espedito delle offerte gratuite per tendere le loro costose trappole. La prudenza è d'obbligo, soprattutto se ci si interessa ai seguenti temi:

- 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
- doposcuola
- bricolage
- oroscopi
- stelle del cinema
- barzellette
- arte

Come si presentano queste truffe?

Al contrario di quanto accade con le offerte gratuite serie, per quelle fasulle 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.

La vittima di simili raggiri riceve immediatamente una fattura per il servizio richiesto. I truffatori della Rete esercitano una forte pressione con una serie infinita di e-mail. Non esitano inoltre a rivolgersi a uffici di recupero crediti e avvocati o a minacciare di ricorrere alle vie legali.

Molto diffuse sono anche le offerte apparentemente gratuite che implicano l'accettazione di un costoso servizio SMS. L'utente, ad esempio, effettua un test QI «gratuito», e per ricevere il risultato del test deve fornire il proprio numero di cellulare. Così facendo, però stipula involontariamente un contratto d'abbonamento SMS a pagamento. In seguito riceve in breve tempo una raffica di SMS, per ognuno dei quali gli viene addebitato un costo da 1 a 5 franchi. Alla fine, l'importo delle prestazioni fatturate dall'operatore di telefonia mobile può essere molto elevato.

Cosa fare?

Precauzioni da adottare:

Prevenire è meglio che curare! Anche in Internet è necessario agire con particolare prudenza quando ci si trova di fronte a «offerte gratuite». Se non si può usufruire dell'offerta senza preventiva registrazione o senza dover fornire il proprio numero di cellulare, si devono leggere attentamente le condizioni generali di vendita, mirando a individuare eventuali indicazioni di prezzi.

Cosa fare se si stipula un contratto d'abbonamento in seguito a un annuncio ingannevole su Internet?

Bisogna rifiutarsi di pagare la fattura e contestare il contratto con una lettera raccomandata all'autore dell'«offerta gratuita» non appena si constata l'errore. La lettera dovrebbe avere almeno il seguente contenuto: «Sono stato tratto in inganno dal vostro sito Internet. Di conseguenza, contesto la validità di qualsiasi contratto eventualmente stipulato a causa di errore e dolo. Il contratto in questione è pertanto da ritenersi nullo». Una lettera è sufficiente, l'ulteriore corrispondenza da parte dell'autore può essere ignorata.

Osservazione: sul piano legale, avete un anno di tempo per contestare il contratto dal momento in cui avete scoperto l'errore o il dolo. Inoltre, in caso di abbonamenti SMS dovrete prendere i seguenti provvedimenti:

- Fermate immediatamente il servizio in questione inviando un SMS con la parola STOP al numero breve da cui proviene.
- Inviatelo al vostro operatore di telefonia mobile, prima della scadenza del termine di pagamento della fattura, una copia della vostra lettera di contestazione comunicandogli che non intendete pagare l'abbonamento SMS e che, di conseguenza, pagherete soltanto la parte non contestata della fattura del cellulare. L'operatore non è autorizzato in tal caso a bloccare il vostro numero. Può però bloccare l'accesso ai servizi a valore aggiunto.
- Rivolgetevi all'organo di conciliazione per le telecomunicazioni, Ombudscom, Bundesgasse 26, 3011 Berna (<http://www.ombudscom.ch/fr/about/index.html>) qualora non possiate trovare un accordo con il vostro operatore di telefonia mobile o con il fornitore del servizio a valore aggiunto.

Osservazione: se viene avviata una procedura esecutiva nei vostri confronti, dovete assolutamente fare opposizione entro dieci giorni! La cosa migliore sarebbe fare subito opposizione presso l'ufficiale d'esecuzione.