



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,  
della formazione e della ricerca DEFR  
**Segreteria di Stato dell'economia SECO**

# NON LASCIATEVI INGANNARE!



## 1. DI CHE COSA SI TRATTA?

---

In un'economia di libero mercato è essenziale che tutti si comportino correttamente. Sono vietate le truffe, gli inganni e le altre pratiche aggressive intese a indurre le loro vittime in errore e a dissimulare fatti essenziali.

Ciononostante, ci sono sempre attori economici che tentano di ingannare consumatori e altre aziende e di guadagnare denaro con offerte allettanti, ingannevoli e il più delle volte inutili. Le pratiche abusive più comuni sono le seguenti:

- promesse di vincita ingannevoli;
- serate e viaggi pubblicitari;
- offerte d'iscrizione in annuari professionali, riviste regionali e altri registri;
- offerte esoteriche ambigue;
- inviti a richiamare un numero a tariffa maggiorata;
- messaggi elettronici invadenti (spam) e di «phishing»;
- invii di cartucce per stampanti non ordinate;
- offerte speciali che comportano abbonamenti fraudolenti;
- medicinali miracolosi;
- abusi nell'ambito dell'assistenza a domicilio;
- truffe telefoniche;
- vendite a domicilio e presso sedi aziendali.

A seconda dei casi concreti le differenti fattispecie presentate qui di seguito possono costituire una violazione alla legge contro la concorrenza sleale (LCSI; RS 241), intesa in particolare a proteggere i consumatori e le aziende da comportamenti ingannevoli e a garantire una concorrenza leale.

I seguenti capitoli forniscono esempi pratici e informazioni che vi aiuteranno a riconoscere gli inganni, a reagire correttamente in loro presenza e a intraprendere le azioni giuste – giudiziarie e non – per affrontarli.

Se un'offerta è troppo bella per essere vera vi conviene stare attenti ed esaminarla minuziosamente. Se vi siete fatti ingannare dovete reagire rapidamente e adottare i comportamenti più opportuni. È spesso più efficace agire personalmente che intraprendere lunghe procedure giudiziarie dall'esito incerto.

## 2. COME SI MANIFESTANO QUESTE PRATICHE SLEALI?

---

### 2.1 Promesse di vincita ingannevoli

In una lettera o un'e-mail una società vi informa che avete vinto l'incredibile somma di 100 000 franchi perché il vostro indirizzo è stato estratto a sorte nell'ambito di concorso straordinario.

L'unica cosa che dovete fare è pagare una «piccola» somma a copertura dei costi amministrativi o di assicurazione. Il più delle volte, ricevuta questa somma, la società non si fa più sentire e la vincita non viene mai versata.

Cosa fare?

- Cestinate queste lettere pubblicitarie e cancellate direttamente le e-mail!
- Le promesse di vincita vengono effettuate anche per telefono. Anche in questo caso tagliate corto e rifiutate l'offerta.

## 2.2 Serate e viaggi pubblicitari

Una società vi informa per iscritto che avete vinto un viaggio di una settimana in Turchia del valore di 2000 franchi, un premio dell'ammontare di 2800 franchi o un magnifico cesto di prodotti alimentari. Potete ritirare il premio durante una cena gentilmente offerta e organizzata in un ristorante o durante un'escursione gratuita sulle Alpi.

In realtà, al ristorante o durante la gita, anziché ricevere il premio dovete assistere per ore a presentazioni e vendite di prodotti di ogni tipo. Durante questi eventi i potenziali consumatori vengono spesso invitati con sollecitudine ad acquistare prodotti a prezzi esageratamente elevati.

Cosa fare?

- Non partecipate a viaggi o serate pubblicitarie perché con ogni probabilità la vincita promessa non vi sarà versata. Gli organizzatori tenderanno invece di vendere prodotti o prestazioni a prezzi esorbitanti.
- Non stipulate contratti durante questi viaggi o eventi pubblicitari. Chiedete semmai una ricevuta su cui figurino il nome del venditore e delle persone e società responsabili.
- Se avete stipulato un contratto per telefono o durante una manifestazione pubblicitaria legata a una gita o a un altro evento (p. es. una cena), potete far valere il diritto di revoca entro 14 giorni (art. 40a – 40f CO), preferibilmente tramite lettera raccomandata.

## 2.3 Offerte d'iscrizione in annuari professionali, riviste regionali e altri registri

Si verificano regolarmente casi di aziende che, senza volerlo, firmano contratti a titolo oneroso per un'iscrizione in annuari professionali, riviste regionali o altri registri. Le società fraudolente o i truffatori inviano moduli d'iscrizione ambigui o fatture con offerte d'iscrizione nascoste. A farne le spese non sono soltanto le PMI, ma anche grandi aziende, autorità pubbliche e soggetti indipendenti.

### **Fatture con offerte d'iscrizione nascoste**

Una società che ha registrato una nuova marca o si è appena iscritta nel Foglio ufficiale svizzero di commercio può ricevere un'offerta simile a una fattura e ritenere, a torto, che provenga dall'Istituto federale della proprietà intellettuale o dal Registro di commercio del suo Cantone.

Queste fatture nascondono in realtà un'offerta d'iscrizione a un registro o annuario privato e il pagamento della fattura implica la firma di un contratto d'inserzione molto caro e non sempre utile.

### **Offerte sotto forma di fatture per la registrazione di un nome di dominio**

Altre società fraudolente propongono di riservare nomi di dominio non ancora a nome di un'azienda (p. es. «.com» o «.org») inserendo una fattura nell'offerta di riservazione. Quest'ultima prevede costi iniziali e mensili molto elevati e infine si rivela essere completamente inutile. Queste offerte non richieste sono inviate in assenza di qualsiasi relazione commerciale preesistente.

### **Moduli d'iscrizione ambigui**

La società presa di mira riceve un modulo (tramite fax, posta o e-mail) su cui è spesso prestampato il suo indirizzo e viene invitata a «rinnovare» la sua iscrizione o a verificare e correggere i suoi dati.

Le clausole pertinenti (carattere oneroso e privato dell'offerta, prezzo e durata, ecc.) sono abilmente nascoste nel modulo e possono facilmente sfuggire a un lettore frettoloso.

In realtà, la firma e l'invio del modulo equivalgono alla stipula di un contratto d'iscrizione a un registro privato di durata anche pluriennale e dal costo molto elevato.

### **Precauzioni da adottare:**

- Queste offerte sono spesso inviate direttamente al personale contabile o al reparto aziendale a cui competono le pratiche amministrative. Per evitare spiacevoli sorprese raccomandiamo pertanto di istruire gli impiegati di questi uffici.

### **Cosa fare se si ha firmato per errore un modulo di questo tipo?**

- Segnalate immediatamente all'autore dell'offerta, per lettera raccomandata, che siete stati tratti in inganno dal modulo/fattura e che per questo motivo contestate il contratto, cosa che ne comporterà l'annullamento.
- In caso di procedura esecutiva è fondamentale opporsi al precetto esecutivo entro 10 giorni dal suo ricevimento.

Sulle truffe agli annuari la SECO ha pubblicato un apposito [opuscolo](#).

## 2.4 Offerte esoteriche ambigue

Nel campo dell'esoterismo gli autori di pratiche ingannevoli cercano di sfruttare la fragilità e la credulità delle persone con un debole per l'astrologia o la chiaroveggenza. Inviando loro presunte lettere personalizzate li inducono a confidare nelle loro capacità divinatorie o in altre «doti» esoteriche. Spesso si scopre che queste persone non esistono neppure.

Mariangela Celeste (nome fittizio), «infallibile chiaroveggente», vi assicura che vincerete 120 000 franchi in occasione della prossima estrazione del Lotto grazie al «cristallo vibrante». D'animo generoso, la veggente vi regala il cristallo. La sola cosa che vi chiede è una modesta partecipazione di 50 franchi a copertura di qualche spesa. La somma può essere spedita in contanti o con assegno nella busta di risposta oppure versata tramite carta di credito.

Il grande Alessandro Cosma (nome fittizio), medium di professione, vi comunica di aver sentito il vostro grido d'aiuto, da voi lanciato inconsciamente perché tormentati da seri problemi. Vi propone di depurarvi dalle onde negative e vi invita a rispettarvi al più presto il «buono speciale di liberazione» che gli permetterà di procedere a una «grande cerimonia di purificazione spirituale».

Alessandro Cosma vi offre il suo aiuto gratuitamente. L'unica cosa che chiede è una simbolica somma di 40 franchi a copertura dei suoi costi cerimoniali.

Cosa fare?

- Non credete a queste lettere e gettatele nella spazzatura.
- Chiedete all'autore delle lettere di essere tolti dalla sua lista di destinatari.

## 2.5 Inviti a richiamare un numero a tariffa maggiorata

Con falsi pretesti gli autori di queste truffe incitano le loro vittime a comporre un numero a tariffa maggiorata (del tipo 0901) per recuperare un pacco alla posta o beneficiare di un particolare servizio d'assistenza.

In altri casi promettono vincite di viaggi o consultazioni di chiaroveggenza gratuite. Anche in questo caso le vittime sono invitate a chiamare un numero a tariffa maggiorata per ottenere il premio.

In realtà l'unico obiettivo di queste persone è indurre le loro vittime a chiamare il numero a tariffa maggiorata e tenerle in linea il più a lungo possibile in modo da poter intascare i costi della conversazione telefonica.

Cosa fare?

- Solo i numeri che iniziano con «0900», «0901» e «0906» possono prevedere tariffe maggiorate. Se qualcuno vi invita a comporre questi numeri state dunque particolarmente attenti.
- Se avete chiamato un numero «0901» in seguito a una truffa di questo tipo e credete di essere stati tratti in inganno, contestate la parte relativa a questi costi supplementari della fattura telefonica (prima della data di scadenza) presso il vostro operatore e scrivete al titolare del numero «0901», per lettera raccomandata, spiegando perché non intendete pagare i costi in questione. Il titolare può essere identificato sullo sportello virtuale [www.eofcom.admin.ch](http://www.eofcom.admin.ch)>Ricerca>Numeri individuali.
- Se non risultasse possibile trovare un accordo con l'operatore telefonico o con il titolare del numero, contattate l'organo di conciliazione delle telecomunicazioni «Ombudscom» ([www.ombudscom.ch](http://www.ombudscom.ch))
- Per maggiori informazioni al riguardo rimandiamo all'apposito [opuscolo](#) dell'Ufficio federale delle comunicazioni (OFCOM) intitolato **0900, 0901, 0906 – Numeri che costano di più.**

## 2.6 Messaggi elettronici invadenti (spam) e di «phishing»

Questi messaggi contengono promesse di vincita ingannevoli, false domande d'aiuto da parte di un amico in difficoltà, proposte per ottenere un patrimonio in giacenza, pubblicità per la lotteria oppure invitano le vittime ad aggiornare i loro dati personali o le mettono in guardia da un imminente cyber attacco al loro computer.

Nei primi casi gli autori fanno credere ai destinatari che potrebbero vincere una somma importante in cambio del versamento di un importo irrisorio (se paragonato alla vincita). Il mittente, che usa una falsa identità, potrebbe trovarsi ovunque nel mondo.

Nel caso dei patrimoni in giacenza, la banca del defunto vi chiede di versare una certa somma di denaro per coprire i costi di transazione ed esecuzione necessari perché possiate beneficiare della successione. Spesso i truffatori vi chiedono il vostro numero di conto. Se versate loro la somma richiesta svaniscono con il vostro denaro.

I tentativi di reperire dati personali tramite e-mail ingannevoli («phishing») sono in aumento.

Le vittime sono invitate ad aggiornare i dati del loro profilo o vengono informate del fatto che il loro computer ha subito un cyber attacco.

Ovviamente sono solo pretesti per ottenere i nomi d'utente, le password o i conti bancari delle vittime.

Gli autori di questi messaggi elettronici non esitano a indicare una falsa provenienza. Dall'estero, ad esempio, forniscono indirizzi fittizi in Svizzera o addirittura indirizzi reali di aziende svizzere serie che non intrattengono nessun tipo di contatto con loro.

Cosa fare?

- Cancellate i messaggi senza rispondere.
- Informate la Centrale d'annuncio e d'analisi per la sicurezza dell'informazione [MELANI](#) e l'Ufficio federale di polizia [FEDPOL](#).

## 2.7 Invio di cartucce per stampanti non ordinate

Le aziende che subiscono questi inganni ricevono cartucce d'inchiostro per stampanti, mai ordinate, e relative fatture. Talvolta, prima ancora di inviare le cartucce, i truffatori contattano per telefono o e-mail le vittime per informarsi sul modello di

stampante e toner utilizzati e cercano così di ottenere altre informazioni per inviare la merce e le false fatture.

Le vittime sono generalmente PMI, autorità pubbliche o soggetti indipendenti. In caso di contestazioni, le società responsabili di questi invii si mostrano molto aggressive e minacciano di procedere in via esecutiva.

Cosa fare?

- Queste cartucce vengono spesso inviate direttamente al personale contabile o al reparto aziendale a cui competono le pratiche amministrative. Per evitare spiacevoli sorprese raccomandiamo pertanto di istruire gli impiegati di questi uffici.
- Se avete ricevuto una fattura per merce non ordinata, contestatela tramite lettera raccomandata adducendo di non aver ordinato nulla.
- Se vi viene inviata della merce, rifiutate la spedizione.
- Se la merce è già stata consegnata, informate il mittente che non avete ordinato nulla, che non pagherete la fattura e che tenete la merce a disposizione perché la recuperi (art. 6a CO). La legge non impone alcun obbligo di restituzione.
- In caso di procedura di esecuzione, contestate il precetto esecutivo entro 10 giorni dal suo ricevimento.

## 2.8 Offerte speciali che dissimulano un abbonamento fraudolento

Un sito di incontri vi propone un periodo di prova gratuito di 20 giorni. Nell'ambito di un acquisto di merce online, i costi di spedizione sono offerti se optate per «spedizione rapida». A titolo di prova un sito Internet per adulti vi permette di accedere ai suoi contenuti per 30 minuti al prezzo di un franco soltanto. Un catalogo speditivi per posta propone un'offerta eccezionale, ossia il primo modello della collezione «veicoli in miniatura» al prezzo promozionale di soli 2.90 franchi, spedizione compresa. A seguito di un acquisto online avete la possibilità di iscrivervi per beneficiare di un buono di 10 franchi per la vostra prossima ordinazione.

Diversi mesi dopo aver beneficiato di quest'offerta constatate che sulla vostra carta di credito è stato addebitato a vostra insaputa l'importo di 89 franchi. In effetti, non avevate notato una clausola «in piccolo» secondo cui senza recesso da parte del cliente, l'offerta in questione si sarebbe trasformata automaticamente in un abbonamento oneroso dopo il periodo di prova o che, tre settimane dopo l'ordinazione della vostra macchinina, ne ricevete una seconda, compresa la relativa fattura di 12.50 franchi + 3.90 di spese di spedizione. Nelle condizioni generali una clausola «nascosta» indicava che approfittando

dell'offerta iniziale, avreste accettato di ricevere automaticamente un nuovo modello della collezione ogni 4 settimane al prezzo «regolare».

Cosa fare?

- Siate molto prudenti quando vi viene proposto qualcosa di gratuito o a un prezzo molto attrattivo. Verificate sempre che non ci siano condizioni nascoste. Leggete sempre attentamente le indicazioni «in piccolo» e le condizioni generali.
- Reagite immediatamente in caso di operazioni sospette sul vostro estratto conto e contestate senza attendere l'attivazione di un abbonamento indesiderato per vizio del consenso.
- Chiedete il rimborso del denaro già prelevato.
- Rispedite l'eventuale merce indesiderata.

In caso di controversie concernenti un acquisto online potete contattare l'Ombudsman dell'e-commerce per trovare una soluzione amichevole alla controversia [www.konsum.ch/beratung/ombudsstelle-e-commerce](http://www.konsum.ch/beratung/ombudsstelle-e-commerce).

La [Guida agli acquisti online](#) offre consigli utili al riguardo.

Vi consigliamo inoltre di consultare l'opuscolo della SECO: [Attenzione alle truffe in Internet!](#)



## 2.9 Medicinali miracolosi

Il prospetto pubblicitario del «Laboratorio universale di Naturoterapia» (nome fittizio) che trovate nella vostra casella postale è invitante: guarite dall'artrosi grazie alle pillole «Artroceps Forte». Questo nuovo medicinale eccezionale a base del fungo bilangaya proveniente dalle pianure tibetane promette sette effetti: assenza di dolori, maggiore mobilità, riassorbimento delle infiammazioni, cartilagine rigenerata, struttura ossea solidificata, articolazioni rinforzate ed effetto tonificante. La pubblicità adduce inoltre argomenti suggestivi del tipo: «più di 150 000 clienti si fidano di noi», «Grado di soddisfazione del 99 %» e «scientificamente provato».

In realtà, il famoso «laboratorio» consiste in una casella postale per le ordinazioni e i pagamenti, il millantato medicinale miracoloso è totalmente inefficace, se non addirittura pericoloso, e non è stato oggetto di alcun test o autorizzazione per la vendita.

Cosa fare?

- Non credete a queste lettere e cestinatele.
- Chiedete all'autore del prospetto di essere tolti dalla sua lista di destinatari.

## 2.10 Abusi nell'ambito dell'assistenza a domicilio

Cala la notte, state rientrando a casa e non trovate più le vostre chiavi. Chiamate il primo servizio d'assistenza che trovate su Internet e, dopo il suo intervento, vi rendete conto che la fattura è salatissima.

La società vi ha fatturato un lungo tragitto per recarsi al vostro domicilio, anche se sembrava che si trovasse nelle vicinanze. I costi non sono inoltre proporzionati ai lavori effettuati.

Cosa fare?

- Prima di ogni intervento, chiedete un preventivo, comprensivo degli eventuali costi di viaggio.
- Diffidate dei prospetti pubblicitari che trovate nella vostra cassetta delle lettere o dei risultati che figurano al primo posto dopo una ricerca di servizi d'assistenza su Internet, non utilizzate questi numeri.
- Prevedete una lista di numeri d'emergenza, privilegiando professionisti nelle vicinanze e verificate che la sede aziendale sia effettivamente in zona.

## 2.11 Truffe telefoniche

Ricevete una telefonata dalla Francia o dal Belgio che vi informa che vostro marito (nel frattempo defunto) aveva ordinato 24 bottiglie di vino tre anni fa che ora sono pronte per essere spedite. Il venditore dice di possedere una registrazione telefonica e una prova dell'acquisto e minaccia di procedere in via esecutiva o di far ricorso a una società d'incasso se non pagate le bottiglie. Benché abbiate contestato l'ordinazione, qualche giorno più tardi ricevete la fattura – molto salata – o un sollecito di pagamento da parte di una società d'incasso.

Cosa fare?

- Se non avete effettuato l'ordinazione, tagliate corto e terminate la chiamata.
- Chiedete all'autore della chiamata di cancellare i vostri dati dalla sua banca dati e ditegli senza mezzi termini non voler più essere contattati.
- Se non avete ordinato la merce non dovete accettare la spedizione (se arriva) né tanto meno pagarne la fattura.
- Per maggiori informazioni rimandiamo ai consigli forniti al [paragrafo 2.7](#).

N.B.: in via di principio la legge non vieta le chiamate pubblicitarie, a meno che il destinatario della chiamata non abbia espresso tramite un asterisco accanto al proprio

nome nell'elenco telefonico la volontà di non volerne ricevere. Ciò nonostante un gran numero di call center non rispetta questa volontà e procede in maniera insistente e sistematica alla vendita telefonica, violando così la legge contro la concorrenza sleale. Sulla problematica delle chiamate indesiderate la SECO ha pubblicato un apposito [opuscolo](#).

## 2.12 Vendite a domicilio e presso le sedi aziendali

Un venditore porta a porta si presenta presso la sede della vostra società e vi propone un contratto per l'allestimento e l'hosting di un sito internet per la vostra PMI. Si tratta di un'offerta «eccezionale» valida solo in quel giorno!

Che l'indicazione del prezzo, scritta a mano sull'offerta, corrisponda al prezzo mensile e non a quello totale è un'informazione riportata a piccoli caratteri nelle condizioni generali. Il contratto prevede una durata minima molto lunga e condizioni di recesso molto complicate.

Il rappresentante di una società di sistemi d'allarme si presenta a casa vostra e vi «informa» che nella vostra regione il numero dei furti con scasso è salito alle stelle negli ultimi tempi. Vi propone dunque di instal-

lare gratuitamente un sistema d'allarme presso il vostro domicilio. Benché l'installazione sia effettivamente gratuita, il contratto prevede costi mensili di collegamento esorbitanti e una durata molto lunga.

Cosa fare?

- Se non siete interessati, non consentite ai venditori porta a porta di presentarsi a casa vostra o presso la vostra azienda.
- Non lasciatevi mettere sotto pressione e leggete attentamente l'offerta e i contratti che vi vengono sottoposti. Non dimenticate di esaminare le condizioni generali allegate.
- Se, in veste di consumatore, avete stipulato un contratto per telefono o al vostro domicilio, potete far valere il diritto di revoca entro 14 giorni (art. 40a-40f CO), preferibilmente tramite lettera raccomandata.

### 3. A CHI DENUNCIARE QUESTI INGANNI?

---

#### 3.1 Autorità giudiziarie penali o civili

Chi subisce una truffa può sporgere denuncia penale per pratica commerciale sleale presso qualsiasi posto di polizia. Spetta alla polizia trasmettere la denuncia all'autorità penale competente.

Inoltre, è possibile intentare un'azione civile per concorrenza sleale presso il tribunale civile competente. Nell'ambito di una tale azione si possono esigere il rimborso e il risarcimento del danno subito.

#### 3.2 Segreteria di Stato dell'economia (SECO)

Le vittime di pratiche commerciali sleali possono presentare reclamo presso la SECO.

La SECO può intentare un'azione civile o sporgere querela penale contro persone o società in Svizzera che contravvengono alla LCSL, segnatamente:

- quando la reputazione della Svizzera all'estero è minacciata o lesa e le persone colpite nei loro interessi economici risiedono all'estero, o
- quando gli interessi di molte persone o altri interessi collettivi sono minacciati o lesi.

Sul suo sito Internet, la SECO mette a disposizione un modulo di reclamo per la segnalazione di pratiche commerciali sleali e diversi opuscoli tematici concernenti la legge contro la concorrenza sleale.

N.B.: la SECO non può intervenire in casi individuali di violazione della LCSl e non ha la competenza di far valere pretese di risarcimento o riparazione, né in nome proprio, né a nome delle vittime. Chi ha subito perdite a causa di pratiche commerciali sleali deve adire autonomamente le vie legali per ottenere il rimborso della somma perduta.

Segreteria di Stato dell'economia (SECO)

Holzikofenweg 36, 3003 Berna

Tel.: 058 462 77 70

Fax: 058 464 09 56

E-mail: [fair-business@seco.admin.ch](mailto:fair-business@seco.admin.ch)

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch) > Pratiche commerciali e pubblicitarie > Concorrenza sleale

### 3.3 Organizzazioni di protezione dei consumatori

Le organizzazioni di protezione dei consumatori hanno anch'esse diritto d'agire in base alla legge. È dunque possibile sottoporre loro casi concreti pregandoli di intervenire. A tale scopo, queste organizzazioni mettono a disposizione sui loro siti appositi moduli.

In Svizzera le seguenti organizzazioni nazionali sono abilitate a intentare azioni.

#### ACSI

Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana

Strada di Pregassona 33

6963 Pregassona

Tel.: 091 922 97 55

Fax: 091 922 04 71

E-mail: [acsi@acsi.ch](mailto:acsi@acsi.ch)

[www.acsi.ch](http://www.acsi.ch)

Permanenza telefonica: 091 923 53 23

#### FRC

Fédération romande des consommateurs

Secrétariat général

Rue de Genève 17, CP 6151

1002 Losanna

Tel.: 021 331 00 90

Fax: 021 331 00 91

E-mail: [info@frc.ch](mailto:info@frc.ch)

[www.frc.ch](http://www.frc.ch)

Permanenza telefonica:

Membri FRC: 0848 575 105 (8 ct/min)

Non membri: 0848 575 105 (8 ct/min) se si tratta del primo consiglio, in seguito per i consigli successivi: 0900 575 105 (2.85 fr/min)

#### SKS

Stiftung für Konsumentenschutz SKS

Monbijoustrasse 61, Casella postale

3000 Berna

Tel.: 031 370 24 24

Fax: 031 372 00 27

E-mail: [info@konsumentenschutz.ch](mailto:info@konsumentenschutz.ch)

[www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch)

Permanenza telefonica:

Membri: 031 370 24 25, tariffa normale

Non membri: 0900 900 440, 2.90 fr/min

## KF

Konsumentenforum kf

Belpstrasse 11

3007 Berna

Tel.: 031 380 50 30

Fax: 031 380 50 31

E-mail: [forum@konsum.ch](mailto:forum@konsum.ch)

[www.konsum.ch](http://www.konsum.ch)

Permanenza telefonica nella Svizzera tedesca: 0848 383 383 (tariffa normale)

### 3.4 Altri organi

Associazioni professionali ed economiche

La legge conferisce il diritto d'agire alle associazioni professionali ed economiche abilitate per statuto a difendere gli interessi dei loro soci.

#### Commissione svizzera per la lealtà

Una comunicazione commerciale considerata sleale può essere denunciata presso la Commissione svizzera per la lealtà, un'istituzione il cui obiettivo è garantire l'autocontrollo della pubblicità. Dal suo sito si può scaricare un modulo di reclamo.

Commissione svizzera per la lealtà

Kappelergasse 14

8022 Zurigo

Tel.: 044 211 79 22

Fax: 044 211 80 18

E-mail: [info@lauterkeit.ch](mailto:info@lauterkeit.ch)

[www.faire-werbung.ch](http://www.faire-werbung.ch)

## Comlot

La Commissione delle lotterie e scommesse provvede affinché in Svizzera la popolazione possa partecipare ai giochi di lotteria e alle scommesse sportive in modo sicuro e corretto. Autorizza le lotterie e scommesse sportive, vigila sul rispetto della legge e dell'ordinanza sulle lotterie e fornisce informazioni e consigli su questioni riguardanti i giochi in denaro. Sul portale d'annuncio potete segnalare alla Comlot (anche in forma anonima) le lotterie, i concorsi o le scommesse sportive che ritenete essere illegali.

Commissione delle lotterie e scommesse

Schauplatzgasse 9

3011 Berna

Tel.: 031 313 13 03

Fax: 031 313 13 00

E-mail: [info@comlot.ch](mailto:info@comlot.ch)

[www.comlot.ch](http://www.comlot.ch)

#### 4. DOVE TROVARE MAGGIORI INFORMAZIONI E CONSIGLI?

---

##### Ufficio federale del Consumo (UFDC)

L'Ufficio federale del Consumo funge da interlocutore tra i consumatori e l'Amministrazione federale. Sul sito [www.consumo.admin.ch](http://www.consumo.admin.ch) trovate un modulo per la richiesta di informazioni.

In questo modo i consumatori possono segnalare all'UFDC i loro casi. L'UFDC fornisce un primo parere o sottopone la questione alle autorità competenti. Valuta inoltre le difficoltà e l'urgenza dei casi segnalati dai consumatori; ciò gli permette di individuare eventuali lacune sul piano legislativo o esecutivo.

##### Ufficio federale del Consumo

Bundeshaus Ost  
3003 Berna  
Tel.: 058 462 20 00  
E-mail: [konsum@bfk.admin.ch](mailto:konsum@bfk.admin.ch)  
[www.consumo.admin.ch](http://www.consumo.admin.ch)  
Permanenza telefonica: 058 462 20 00

##### Prevenzione Svizzera della Criminalità (PSC)

La PSC è un servizio intercantonale specializzato nel settore della prevenzione della criminalità che si adopera per promuovere la sicurezza tra la popolazione. Forte del sostegno della Conferenza delle direttrici e dei direttori dei dipartimenti cantonali di giustizia e polizia (CCDGP), il servizio è gestito da una commissione permanente della CCDGP, la cosiddetta commissione di direzione della Prevenzione Svizzera della Criminalità. La PSC conta cinque collaboratori e ha sede nella Casa dei Cantoni a Berna.

Sul sito della PSC trovate numerosi temi e informazioni sulle più frequenti infrazioni penali e forme di truffa.

##### Prevenzione svizzera della criminalità

Maison des cantons  
Speichergasse 6  
3001 Berna  
Tel.: 031 320 29 50  
Fax: 031 320 29 55  
E-mail: [info@skppsc.ch](mailto:info@skppsc.ch)  
[www.skppsc.ch](http://www.skppsc.ch)

## 5. A CHI RIVOLGERSI IN CASO DI TRUFFE COMMESSE DALL'ESTERO?

---

In caso di truffe commesse da una società o persona straniera, la SECO non ha alcun potere d'intervento. Se una persona residente in Svizzera è vittima di un inganno commesso dall'estero può rivolgersi direttamente all'autorità nazionale competente del Paese in questione, per il tramite del sito dell'ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network, [www.icpen.org](http://www.icpen.org)). L'ICPEN è una rete informale che raggruppa oltre 60 Stati nella lotta contro le truffe internazionali.

Infine, per quanto riguarda le offerte ingannevoli online (e-mail, ordinazioni di prodotti tramite Internet, ecc.) c'è la possibilità di sporgere querela compilando un modulo direttamente sul sito web [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov). La società, che riunisce oggi 35 Stati, è fondata dai membri dell'ICPEN per lottare contro le frodi nelle transazioni elettroniche. Il suo sito offre informazioni utili ai consumatori che intendono effettuare transazioni via Internet.

SECO Settore Diritto

Holzikofenweg 36, 3003 Berna

Tel. +41 58 462 77 70,

Fax +41 58 464 09 56

3.2018

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)

[fair-business@seco.admin.ch](mailto:fair-business@seco.admin.ch)