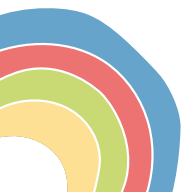




IL VADEMECUM DEL CONSUMATORE

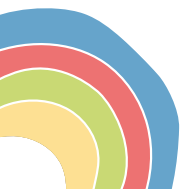




INDICE

- **PRESENTAZIONE**
pag. 3
- **ASSOCIAZIONI**
pag. 4
 - **ENERGIA: IL PASSAGGIO DAL MERCATO DI MAGGIOR TUTELA A QUELLO LIBERO**
pag. 7
- **TRUFFE TELEFONICHE**
pag. 11
- **TRUFFE ONLINE**
pag. 15
 - **BUONE PRATICHE PER GLI ACQUISTI ONLINE**
pag. 18
- **MERCE CONTRAFFATTA: I RISCHI PER IL CONSUMATORE**
pag. 22
- **STRUMENTI DI TUTELA: IL RECLAMO E LA VIA STRAGIUDIZIALE DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA**
pag. 27
- **CONCLUSIONI**
pag. 33
- **CONTATTI**
pag. 34





PRESENTAZIONE

In un contesto in cui gli scenari cambiano in maniera repentina e le crisi economiche rendono ancora più vulnerabili i soggetti deboli dal punto di vista sociale e finanziario, è necessario fornire uno strumento di aiuto finalizzato a fronteggiare le problematiche in cui i consumatori si imbattono quotidianamente. La pandemia ha purtroppo ampliato le criticità con le quali i cittadini devono confrontarsi: spesso ai meno attrezzati dal punto di vista digitale è precluso l'accesso a quelle forme di tutela e sostegno che utilizzano i canali informatici. Questo divario digitale impedisce di fatto l'accesso ai diritti e conseguentemente si traduce in una disparità di altra natura: sociale, economica e culturale. Per fornire un concreto aiuto agli abitanti della nostra regione, abbiamo ritenuto strategica la collaborazione con le associazioni dei consumatori.

Questo Vademecum nasce infatti dalla sinergia tra le associazioni dei consumatori iscritte regolarmente al CRCU - Comitato Regionale Consumatori Utenti e la Regione Marche che ripartisce le risorse ministeriali all'interno del programma generale "Tutela, assistenza, informazione ai cittadini consumatori utenti della Regione Marche". L'obiettivo primario è quello di permettere ai consumatori di acquisire consapevolezza dei propri diritti e di esercitarli attraverso i canali associativi. Le associazioni dei consumatori, presenti capillarmente nel territorio regionale, sono vocate all'assistenza dei consumatori, diffondono informazioni corrette finalizzate a scelte consapevoli e forniscono strumenti economici ed efficaci per dirimere velocemente le controversie.

Il Vademecum rappresenta quindi uno strumento che offriamo ai cittadini affinché possano sentirsi supportati ed accompagnati nelle problematiche acuitizzate dallo scenario pandemico.

Assessore alla Tutela dei Consumatori
Mirco Carloni



ASSOCIAZIONI



Adiconsum Marche- APS

Adiconsum Marche APS dal 1987 persegue come scopo esclusivo la difesa dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti. Promuove la correttezza, la trasparenza e l'equità nei rapporti contrattuali tra consumatori ed aziende e si impegna in attività di educazione del cittadino verso un consumo responsabile critico e solidale. Attraverso i propri sportelli dislocati in tutte le Province del territorio marchigiano fornisce assistenza ai consumatori nella risoluzione delle controversie mediante personale esperto e qualificato. Opera in via prioritaria attraverso procedure di conciliazione e strumenti stragiudiziali di risoluzione dei contenziosi.



ADOC Marche- Associazione Difesa Orientamento dei Consumatori - costituita nel 1988, è attiva nelle Marche con volontari ed esperti nel diritto del consumatore, in grado di fornire ai cittadini informazioni e soluzioni a breve termine. Nelle sedi Adoc, gli operatori, abilitati alle procedure di conciliazione ed arbitrato, sono pronti ad assistere direttamente gli iscritti nelle controversie in cui incappano. Convinta che conoscere sia il miglior strumento di tutela, è attiva nella realizzazione di materiale informativo sui temi più attuali legati ai consumatori.



Cittadinanzattiva delle Marche - è un movimento di partecipazione civica che opera nel territorio regionale per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Attiva nella prevenzione delle ingiustizie e delle sofferenze, nell'attuazione dei diritti riconosciuti dalla legge e nel riconoscimento di nuovi diritti, ha come segno distintivo l'impegno verso i temi legati alla tutela del diritto alla salute e l'attività presso il Tribunale per i Diritti del Malato di Cittadinanzattiva.



Federconsumatori Marche - nata nel 1988, è un'associazione senza scopo di lucro che ha come obiettivi prioritari l'informazione e la tutela di consumatori ed utenti. Gli sportelli territoriali forniscono assistenza e consulenza a tutti i cittadini. Gli operatori dell'associazione, esperti qualificati nel settore, assistono i cittadini valutando le azioni da intraprendere più adatte a risolvere i loro problemi. È promotrice di incontri e campagne informative che riguardano i temi più vicini ai consumatori.





MDC Marche - Il Movimento Difesa del Cittadino è un'associazione indipendente che nasce nel 1987. Ha l'obiettivo di promuovere la tutela dei cittadini con particolare attenzione ai diritti nei confronti delle istituzioni e dei consumatori in materia di acquisti e consumi. Attraverso l'attività di sportello dislocata sul territorio, garantisce consulenza e assistenza diretta agli utenti sostenendoli sia con una tutela legale sia attraverso la risoluzione stragiudiziale.



UDICON Marche - Unione per la Difesa dei Consumatori. Il principale scopo statutario è la tutela dei diritti dei cittadini quali il diritto alla salute, alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e servizi, all'informazione e alla pubblicità corretta, all'educazione al consumo, alla correttezza dei contratti, all'erogazione di servizi pubblici efficienti.

L'elemento distintivo della sua azione è l'attenzione verso i problemi pratici in cui i consumatori incorrono proponendo soluzioni rapide e vantaggiose attraverso la consulenza degli operatori sul territorio.

ENERGIA: IL PASSAGGIO DAL MERCATO DI MAGGIOR TUTELA A QUELLO LIBERO

Ti racconto una storia:

Durante l'ora di pranzo, il sig. Mario riceve una telefonata da un operatore che gli chiede se sia interessato a delle tariffe per la fornitura di energia elettrica che lo avrebbero fatto certamente risparmiare. Il sig. Mario risponde di non aver mai avuto problemi con il suo fornitore con il quale ha un contratto da più di 20 anni. Il venditore allora lo informa "dell'imminente" passaggio dal mercato di maggior tutela a quello libero e lo convince a non perdere l'incredibile offerta proposta. In soli 15 minuti, il sig. Mario sottoscrive telefonicamente un nuovo contratto per una fornitura di energia elettrica senza effettuare una valutazione approfondita dell'offerta. Si è basato unicamente sul costo al Kwh dell'energia.

Ma a che cosa si riferisce il venditore telefonico quando parla di "passaggio dal mercato di maggior tutela a quello libero"?

L'Italia, come gli altri paesi membri, ha recepito la normativa europea per la quale ogni consumatore domestico e non domestico può liberamente decidere da quale venditore e a quali condizioni acquistare energia elettrica e gas per la propria abitazione. Il cliente entra quindi nel "mercato libero" dove può scegliere il fornitore, la tipologia di contratto selezionando le offerte più convenienti. Ad oggi, nel nostro paese per gli utenti domestici, **il passaggio avverrà dal 1 Gennaio 2022.**

L' ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente è un ente indipendente creato per tutelare gli interessi dei consumatori e promuovere la concorrenza e l'efficienza del mercato. Esercita un ruolo differente all'interno del mercato di tutela e quello libero che possiamo così riassumere:

	MERCATO DI TUTELA	MERCATO LIBERO
Costi commerciali materia prima	ARERA li stabilisce ogni 3 mesi	Sono definiti dall'offerta del venditore e accettati dal cliente
Condizioni contrattuali	Stabilite da ARERA, tutelano il cliente	Stabilite dall'offerta commerciale del venditore che può prevedere ulteriori costi
Altri costi: trasporto – distribuzione e oneri di sistema	Stabiliti da ARERA - Uguale per tutti	Stabiliti da ARERA Uguale per tutti

Si comprende facilmente, che all'interno della bolletta il venditore di energia nel mercato libero è in grado di incidere solo sui costi della materia prima in quanto quelli legati al trasporto, alla distribuzione e gli oneri di sistema sono definiti da ARERA.

In particolare, in una bolletta i costi per la materia energia rappresentano non più del 40% dell'interno importo.



Che cosa succederà dopo il 1 gennaio 2022 a chi non avrà ancora scelto un'offerta del mercato libero?

Lo scenario non è ancora dettagliatamente definito.

Sicuramente, a questi utenti non verrà sospesa la fornitura di gas e luce ma si passerà a tariffe di “ultima istanza”. ARERA ha pensato di agevolare il passaggio al mercato libero creando le offerte PLACET a “Prezzo Libero e a Condizioni Equiparate di Tutela” che rimarranno comunque nell'area del mercato libero in quanto il fornitore di energia dovrà disporre di almeno due prezzi: uno variabile e uno fisso. Quindi, se la proposta contrattuale del fornitore ha clausole contrattuali molto stringenti (es. bolletta elettronica, addebito automatico, fatturazione diversa dal bimestre ecc.) è bene valutare la scelta di una tariffa PLACET perché offre una transizione meno “traumatica” verso il mercato libero.

Quali sono allora le buone pratiche da adottare per la scelta di un fornitore all'interno del mercato libero?

- Consultare il sito www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte per trovare e confrontare diverse offerte di fornitura di elettricità e gas in relazione ai propri consumi.
- Nello scegliere un nuovo fornitore di energia elettrica, non limitarsi a valutare solo il costo dei Kwh orari proposti dal venditore in sede contrattuale. Va fatto un approfondimento richiedendo un preventivo su base annua perché spesso possono esserci **tariffe a prezzo variabile** (per esempio il prezzo della componente energia indicizzato al mercato all'ingrosso).
- Prima di scegliere bisogna **avere chiari i propri consumi** nelle diverse fasce orarie e il loro andamento all'interno dei 12 mesi. Si tratta di informazioni ricavabili dalle bollette.



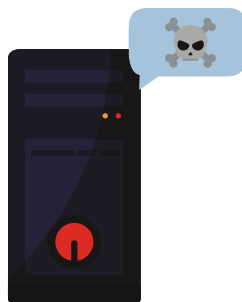
- **Non sottoscrivere telefonicamente un contratto.** Attraverso questo mezzo, non è possibile attuare gli approfondimenti necessari ad una scelta che pondera tutti gli elementi da valutare. Spesso si agisce d'impulso sotto l'effetto di raffinate tecniche di marketing e la vendita del contratto si conclude nell'assenza, da parte del cliente, della piena consapevolezza di quello che si è accettato in termini contrattuali.
- **Valutare** non solo gli aspetti tariffari ma anche la **qualità dei canali di assistenza** che l'azienda offre ai clienti. Sono presenti degli sportelli territoriali oppure sono possibili contatti solo telefonici o via e-mail? Sono chiaramente indicate le modalità per inoltrare un eventuale reclamo?

È inoltre necessario porre attenzione ad un fenomeno sempre più crescente e figlio del libero mercato: la **VENDITA DI CONTRATTI CON PRATICHE SCORRETTE**. Il Codice del Consumo definisce una pratica commerciale scorretta quella ingannevole o aggressiva in grado di far compiere al consumatore una scelta che altrimenti non avrebbe compiuto.

Il caso tipico è quello delle **attivazioni di contratto non richieste**. Si tratta di una fattispecie di contratto per la fornitura di gas/energia elettrica che il cliente ritiene di non aver mai stipulato o che ritiene di aver stipulato attraverso una pratica commerciale scorretta dell'agente di vendita. Il cliente è solitamente contattato telefonicamente o in un luogo diverso dalle sedi di vendita del fornitore (es. centri commerciali, abitazione del cliente).

Se ritieni di essere stato vittima di una procedura di vendita irregolare o necessiti di valutare il tuo nuovo profilo tariffario e gli addebiti in bolletta, contatta gli sportelli delle associazioni dei consumatori per ricevere assistenza.

TRUFFE TELEFONICHE



Ti racconto una storia:

La sig.ra Paola riceve una telefonata da un operatore che le comunica l'imminente aumento del profilo tariffario relativo alla sua utenza telefonica. L'unica possibilità per non subire l'aumento in bolletta è quello di migrare tempestivamente verso un altro gestore. L'operatore sottolinea che il passaggio sarebbe stata gratuito e non ci sarebbero state penali da pagare. Per facilitare la migrazione, la signora sarebbe stata contattata a breve termine da un'associazione dei consumatori che le avrebbe illustrato le migliori offerte sul mercato. La signora accetta ed effettivamente, dopo pochi minuti, viene contattata da un collaboratore di un'associazione dei consumatori che le illustra differenti profili tariffari. La cliente sceglie quello più adatto a lei e stipula telefonicamente un contratto con una nuova azienda telefonica. Nel ricevere la fattura di chiusura del vecchio gestore trova una brutta sorpresa: l'importo è salato perché comprende tutte le rate residue dei prodotti e servizi (es. modem) che la vincolavano per 48 mesi.



Ma cosa è successo? Per conto di chi operava la persona che ha contattato telefonicamente la sig.ra Paola? Andiamo per ordine:

1. La persona che ha contattato la sig.ra Paola è un sedicente operatore che spacciandosi per il suo gestore telefonico le ha comunicato una **MODIFICA UNILATERALE DI CONTRATTO**.

Questa azione, disciplinata dall'art. 70 comma 40 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, autorizza il gestore a mettere in atto questa modifica ma a determinate condizioni: le modifiche unilaterali di contratto **NON VENGO COMUNICATE TELEFONICAMENTE MA IN FORMA SCRITTA**, generalmente all'interno della fattura dove deve essere espressamente indicato **IL DIRITTO DI RECESSO SENZA PENALI ENTRO 30 GIORNI DALLA COMUNICAZIONE RICEVUTA**.

2. Il secondo operatore che ha contattato la sig.ra Paola si presenta sotto mentite spoglie: qualificandosi come collaboratore di un' associazione dei consumatori sta mentendo. Infatti, **LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI NON PROMUOVO AZIENDE E NON VENDONO CONTRATTI**.

Questo è contrario alla loro vocazione che le fa invece schierare dalla parte dei consumatori e relazionare con i colossi commerciali al fine di sottoscrivere protocolli di conciliazione paritetica. Le associazioni dei consumatori sono quindi i portatori delle istanze del soggetto più debole all'interno di una relazione contrattuale.

La storia che abbiamo appena descritto è la conseguenza di un mercato libero in cui si attuano pratiche scorrette di vendita per sottoscrivere nuovi contratti. In questo caso, il danno viene subito non solo dal consumatore ma anche dal vecchio gestore telefonico che perdendo un cliente emette "legittimamente" una fattura di chiusura con i costi legati ad un vincolo temporale generalmente di 24 o 48 mesi.

La cliente, vittima di un agente truffaldino che opera per conto di un gestore telefonico, avrà nel reclamo un primo strumento di tutela che potrà essere seguito, come nella maggior parte dei casi, da una domanda di conciliazione da inoltrare al nuovo operatore telefonico.

A quest'ultimo verrà chiesto di coprire i costi della fattura di chiusura del precedente gestore e verrà formulata una richiesta di indennizzo per la vendita di un contratto con pratica commerciale scorretta.

Per attivare queste procedure, le associazioni dei consumatori della Regione Marche sono pronte ad assistere i consumatori che necessitino di aiuto.

Sempre all'interno dello scenario delle truffe telefoniche ma con una narrazione completamente differente, citiamo la “**TRUFFA DELLO SQUILLETTO**” o “**TRUFFA DELLE CHIAMATE FANTASMA**”.

Sul proprio cellulare, si riceve un solo squillo da una numerazione estera ma non si riesce a rispondere.

Poco dopo se ne riceve un altro e anche in questo caso non si fa in tempo a rispondere.

Quando la persona vede sul cellulare due chiamate perse, pur provenendo da un numero estero non conosciuto, può decidere di richiamare.

E' quello il momento in cui scatta la truffa: possono essere scalati dal proprio traffico fino a 1,50 euro al secondo.

QUALI SONO I PREFISSI SOSPETTI?

+216 Tunisia

+373 Kosovo

+383 Moldavia .

La buona pratica per non incappare in questa trappola è bloccare il numero straniero e **NON RICHIAMARE**.



Sempre utilizzando il canale telefonico ma operando attraverso gli **SMS**, sono in aumento i casi di **SMISHING**. Si tratta di una frode in cui si riceve un messaggio nel quale ci si spaccia per mittenti noti di fiducia, ad esempio Poste Italiane oppure il nostro gestore di telefonia mobile.

All'interno dell'SMS è presente un link che se cliccato manda ad un sito in apparenza identico a quello del sito ufficiale della nota azienda ma in realtà gestito da truffatori informatici.

La frode ha successo nel momento in cui, indotti a credere alla veridicità del messaggio, si inseriscono le proprie credenziali e dati personali offrendo la possibilità di accedere ai nostri conti. E' come se stessimo offrendo il codice per aprire la nostra cassaforte.

Questo fenomeno può inserirsi a cavallo tra le truffe telefoniche e quelle online di cui andremo a parlare successivamente in maniera più dettagliata. Intanto come buona prassi:

- ricordarsi di **NON APRIRE i LINK** e di **NON CEDERE DATI PERSONALI** come password di accesso ai propri conti bancari
- tenere bene a mente che nessun SMS da parte di un'azienda di fiducia chiederà **MAI** i codici di accesso dell'utente/cliente
- non dimenticare che gli SMS possono arrivare solo con informazioni su servizi e prodotti promozionali senza effettuare richieste di informazioni circa il consumatore



TRUFFE ONLINE



Ti racconto una storia:

Il sig. Giorgio sta controllando il suo indirizzo di posta elettronica. Apre un' e-mail ricevuta dal suo istituto bancario che gli comunica "...gentile utente, durante i regolari controlli sugli account non siamo stati in grado di verificare le sue informazioni. In accordo con le nostre regole, abbiamo bisogno di confermare le sue reali informazioni. È sufficiente che lei completi il modulo che le forniremo. Se ciò non dovesse avvenire, saremo costretti a sospendere il suo account". A seguire, c'è un link che il sig. Giorgio clicca: compare una schermata in cui andare ad inserire i suoi dati sensibili. Non esita a compilare i campi indicati in quanto teme, come riportato nell' e-mail, la sospensione del suo account. L'operazione gli sembra non rischiosa in quanto a scrivergli è il suo istituto bancario con il quale ha un rapporto fiduciario. Tuttavia, fa ben presto una brutta scoperta: dal suo conto corrente sono state effettuate delle operazioni da lui non autorizzate.

Che cosa è successo?

Il sig. Giorgio è stato vittima di un **furto di identità**, uno dei maggiori pericoli a cui fare attenzione quando si naviga nel web. Si tratta dell'appropriazione indebita di informazioni personali di un soggetto con lo scopo di commettere in suo nome atti illeciti al fine di un guadagno personale. La tecnica più comune attraverso la quale avviene il furto di identità è il **PHISHING**. Si tratta di una frode che si realizza con l'invio di false e-mail allo scopo di carpire i dati personali della vittima.



Generalmente al phishing si accompagnano anche lo **Smishing** cioè il phishing perpetrato tramite sms di cui abbiamo precedentemente parlato e il **Vishing** che si attua quando il cliente viene contattato telefonicamente da un finto operatore della banca che chiede, ad esempio, le credenziali di accesso al servizio di internet banking.

Come nella storia raccontata, il Phishing si realizza in genere mediante l'invio di un messaggio via e-mail dall'aspetto ufficiale, in apparenza proveniente da un istituto di credito. Nel testo i truffatori invitano, con il pretesto di una verifica o di un aggiornamento, a modificare i codici di accesso personali dei propri conti online, cliccando su un link. Accedendo al link l'utente vedrà configurarsi una pagina web "clone", quasi completamente identica a quella del proprio istituto di credito o di Poste Italiane.

Nel sito vengono poi richieste informazioni estremamente riservate:

password
nome utente
numero di cellulare
numero carta di credito.



Se il correntista in buona fede inserisce i propri dati, i truffatori rubano l'identità digitale del malcapitato per prelevare denaro dal conto corrente della vittima, fare acquisti o transazioni a suo nome.

I consigli per evitarlo:

- In generale non cliccare mai su link provenienti da mail sospette. Le banche non chiedono mai di autenticare il conto o di comunicare le coordinate via mail.
- Fare attenzione al dominio presente sulla mail; quando si ricevono messaggi con queste richieste è opportuno cestinarli.

- Non comunicare mai telefonicamente password, numero della carta o il codice “cvc” o “cvv” (codici posti dietro la carta e necessari per autenticare le transazioni on line) codici “otp” (codici temporanei generati per disporre operazioni)

- Proteggere il computer dotandolo dei più aggiornati livelli di sicurezza ed evitare l’accesso al conto da computer pubblici o in wi-fi pubbliche

- Non riutilizzare la stessa password di account importanti per e-mail, social network e cambiare la password periodicamente. Non memorizzare alcuna password, pin o altri parametri di accesso all’interno del proprio cellulare.

Ricordiamo che è molto importante osservare queste attenzioni perché, secondo la normativa, in caso di operazioni fraudolente si ha diritto ad avere il rimborso degli importi sottratti ma a condizione che il titolare non abbia operato con dolo o colpa grave.

Cosa fare per tutelarsi?

Quando si diventa vittime di frode on line è importante contattare tempestivamente il proprio istituto di credito per chiedere il blocco della carta, congelare il conto corrente interessato e denunciare immediatamente l’accaduto alle autorità. In caso di clonazione della carta è possibile richiedere alla banca il risarcimento dell’eventuale danno. È necessario inviare una richiesta scritta all’istituto di credito.

In caso di risposta insoddisfacente o negativa da parte dell’intermediario è possibile rivolgersi all’ABF. **L’Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Rappresenta un’opportunità di tutela più semplice, rapida ed economica rispetto a quella offerta dal giudice ordinario.



BUONE PRATICHE PER GLI ACQUISTI ONLINE



Ti racconto una storia:

Angela lavora in modalità smart working a causa della pandemia. Trascorre molto tempo online ed ha iniziato ad utilizzare il PC per fare acquisti. È una modalità che le piace molto perché così ha la possibilità di confrontare i prezzi, risparmiare tempo e valutare le opinioni di chi ha comprato il prodotto prima di lei. La merce arriva direttamente a casa e se non è soddisfatta ha la possibilità di cambiarla. Inoltre, si trovano offerte molto vantaggiose, proprio come le è capitato oggi: ha acquistato uno smartphone ad un prezzo stracciato! Pur non avendo mai effettuato transazioni in quel sito, ha deciso di finalizzare l'operazione in quanto l'offerta era troppo allettante. Passano due settimane ma dello smartphone non ci sono tracce: per avere chiarimenti in merito, Angela contatta il numero telefonico presente nel sito ma non trova mai nessuno che le risponda. Dopo un mese, non solo la merce non le è stata consegnata ma il sito non è più rintracciabile nel web.

Angela ha speranze di vedersi consegnare il suo smartphone?

Purtroppo la risposta è negativa: Angela è stata vittima di un truffatore che ha utilizzato il web come canale di vendita. Andiamo intanto a verificare quali sono le forme di commercio elettronico in cui si instaurano varie tipologie di rapporti con differenti scenari giuridici applicabili.

1. È bene specificare che solo il rapporto tra il professionista (partita IVA) e il consumatore (persona fisica) è oggetto di attenzione da parte dell'ordinamento in quanto, data la posizione debole, il consumatore si trova a dover accettare, molto spesso, le condizioni di contratto predisposte dall'azienda fornitrice.

2. Diverso è il caso di rapporti che si svolgono tra professionisti (due aziende) o tra consumatori stessi, cioè tra soggetti privati. Quest'ultima è una forma che si è diffusa soprattutto grazie a siti come E-bay o Subito.It, siti dove il compratore e venditore (che possono essere due persone fisiche) si incontrano per acquistare o vendere prodotti e in questi casi il sito gestisce solo l'ambiente dove le parti interagiscono. È bene ricordare che in questi casi non può applicarsi la disciplina prevista a tutela del consumatore in quanto non si individua un soggetto debole del rapporto.

Per evitare di cadere in simili trappole disseminate per il web, è di fondamentale importanza saper riconoscere ed evitare siti falsi creati ad arte dai cybercriminali. È importante:

- fare attenzione ai prezzi troppo bassi: valutate attentamente l'offerta prestando attenzione che il prezzo non sia inspiegabilmente molto più basso rispetto a quello di altri annunci o di altri portali e che il venditore non faccia richieste "strane", magari in relazione ai metodi di pagamento accettati.
- Verificare che l'identità del venditore e dei suoi contatti siano facilmente accessibili, che siano presenti le condizioni vendita, il prezzo finale del prodotto comprensivo di tutti gli oneri e le spese, le modalità di pagamento, consegna nel termine di legge pari a 30 giorni e fatturazione.



Devono inoltre essere presenti: **partita iva, i dati societari, il nome del titolare, l'eventuale contatto del servizio clienti ed ogni più generale informazione su garanzia, reso, spedizione.** Un'azienda seria ed affidabile deve sicuramente caricare nella parte finale del proprio sito web i dati fiscali e sensibili che la identificano: se non riuscite a trovarli sul sito iniziate a diffidare.



COME RICONOSCERE UN SITO SICURO?

Controllare il tipo di connessione e il nome di un sito è uno dei primi accorgimenti da adottare per riconoscere un sito non sicuro.

Scegliete siti internet che al momento del pagamento e dell'inserimento dei propri dati personali, utilizzino un **protocollo https** il quale indica la presenza di una connessione sicura (la "s" sta per "secure"). Per verificare questa informazione basta dare un'occhiata alla barra degli indirizzi del browser in uso, nella quale dovrebbe essere raffigurato un lucchetto verde serrato accanto al nome del sito web e la dicitura **https://** prima del suo dominio.

Verificate la data di creazione del sito. Collegandosi a **www.centralops.net** ed inserendo nella stringa di ricerca l'indirizzo del sito dove intendete acquistare, potete verificare sia il proprietario sia la "data di nascita" del sito. Diffidate di quelli di breve creazione: spesso sono siti che hanno una durata di vita molto ridotta, giusto il tempo di far cadere nella propria rete qualche pesce e poi sparire.

Diffidate dei siti che richiedono, come modalità di pagamento, un bonifico il cui beneficiario è una persona fisica. L'IBAN è spesso riferito ad una carta di credito prepagata di un disonesto venditore e non ad un conto corrente.

COSA PUÒ FARE IL CONSUMATORE CHE NON RICEVE LA MERCE ACQUISTATA?

Se il bene acquistato non viene consegnato, la prima cosa da fare è sollecitare il venditore con una lettera di diffida in cui si intima di effettuare la consegna.

Se non si riceve risposta il consumatore può esigere la risoluzione del contratto e richiedere indietro quanto precedentemente pagato. Se il venditore non risponde alla richiesta, non rimane che bloccare il pagamento tramite la banca o chi ha emesso la carta di credito.

Se il consumatore ha utilizzato come metodo di pagamento la carta di credito ad esempio è possibile attivare la procedura del charge back rivolgendosi direttamente alla banca o alla società che gestisce la Carta di credito o prepagata. In questo caso ci sono buone possibilità di recuperare l'importo.

Se si è scelto di pagare utilizzando un conto PayPal è bene sapere che la piattaforma offre la protezione acquisti gratuita che permette di ricevere il rimborso di quanto pagato in caso di mancata consegna. Ricordate di aprire una contestazione entro 180 giorni dalla data di acquisto.

Minori protezioni si hanno se il pagamento è avvenuto con Bonifico Ricarica di una carta PostePay.

Le associazioni dei consumatori, la polizia di stato e la polizia postale sono a disposizione per proteggere i compratori ed indicare il percorso più adatto da percorrere dopo essere incappati in controversie-truffe nate sul web.



MERCE CONTRAFFATTA: I RISCHI PER IL CONSUMATORE



Ti racconto una storia:

Durante il lockdown, Stefania ha preso l'abitudine di fare acquisti online. La procedura le è diventata così familiare e automatica che spesso non verifica le indicazioni di provenienza e qualità della merce che sta acquistando. Sceglie solo in base al prezzo e ad elementi estetici-funzionali del prodotto. Solo alla consegna del pacco, comprende che la provenienza della merce è cinese e rileva il danneggiamento dell'imballaggio. Accende l'apparecchio acquistato che si surriscalda emanando uno strano odore.

Si tratta forse di una brutta copia del prodotto che desiderava?

Molto probabilmente, nonostante il prodotto appartenesse ad un marchio noto, Stefania si è imbattuta nell'acquisto di una merce contraffatta.

Le misure restrittive per il contenimento della diffusione del Coronavirus, hanno costretto le persone a potenziare l'utilizzo degli strumenti digitali. Il web è diventato un luogo di incontro virtuale tra venditori e acquirenti in cui l'esercizio del controllo della qualità della merce si riduce attraendo i produttori di merce contraffatta. Quindi, se nei tradizionali canali di vendita illecita come quello dei venditori ambulanti abusivi il consumatore ha la piena consapevolezza della natura contraffatta della merce, nel web questo aspetto viene a mancare.

MA COSA SI INTENDE PER MERCE CONTRAFFATTA?

Per merce contraffatta si intende il prodotto, incluso l'imballaggio, su cui sia stato apposto senza autorizzazione un marchio commerciale identico ad uno validamente registrato per lo stesso tipo di prodotto (definizione Reg. (CE) n. 1383/2003).

DA DOVE PROVIENE LA MERCE CONTRAFFATTA?

Secondo i dati della Commissione Europea , **quasi il 65% della produzione di merci contraffatte proviene dalla Cina** mentre nel bacino del Mediterraneo la fonte principale dei traffici è localizzata nell'area orientale. I principali centri di scambio a livello mondiale di cui si servono i trafficanti di prodotti contraffatti sono Hong Kong, Emirati Arabi Uniti e Singapore dove sono importate grandi quantità di prodotti falsi a mezzo container che sono poi spedite con diverse modalità con servizi postali o corrieri.

QUALI SONO I PRODOTTI MAGGIORMENTE CONTRAFFATTI?

La contraffazione è un fenomeno antichissimo che riguarda molti settori merceologici. La creatività dei falsari non conosce limiti e i prodotti maggiormente contraffatti a livello mondiale sono gli oggetti in pelle, le sigarette, i giocattoli e i prodotti tessili.

Anche i falsari hanno cavalcato l'onda del Covid-19: il rapporto "Viral Marketing" realizzato da Europol nel mese di Aprile 2020 ha lanciato un'allarmante richiamo alla produzione e vendita, attraverso piattaforme digitali, di farmaci contraffatti e non certificati come la clorochinina, test rapidi per il Covid-19 e mascherine.



ALCUNI NUMERI

A livello europeo, i dati ufficiali diffusi nell'ultima ricerca dell'Euipo (Ufficio dell'Unione Europea per la proprietà intellettuale) sulla contraffazione, stimano una perdita annua per i paesi dell'UE di 60 miliardi di euro (10 dei quali solo in Italia) a causa della commercializzazione di merci e brand contraffatti. Oltre ad un problema di evasione fiscale, le stime individuano anche la **mancata creazione di 468.000 posti di lavoro**.

Nella Regione Marche:

4792 sono le aziende dell'industria manifatturiera, circa un terzo del totale, a rischio di contraffazione.

4726 sono i pezzi sequestrati dal 2008 al 2019

225 sequestri nel 2018 e **118** nel 2019

QUALI SONO I PERICOLI DELLA CONTRAFFAZIONE PER IL CONSUMATORE?

Un **rischio** forse troppo sottovalutato quando si acquista un bene contraffatto è quello **legato alla salute**. Ci riferiamo a quei prodotti che, per esempio, utilizzano tinture nocive su tessuti portati a contatto con la pelle. Sono da considerare ad alto rischio anche i giocattoli fabbricati con materiale infiammabile, i farmaci e i dispositivi di sicurezza non certificati.

L'utilizzo di materie prime di bassissima qualità fa sì che questi danni possano essere irreversibili. Altro tipo di contraffazione che mina la salute della popolazione è quello alimentare.

Da un lato esistono prodotti composti da sostanze diverse per qualità o quantità da quelle che normalmente concorrono a formarli (es. surrogati) o modificati attraverso la sostituzione, sottrazione addizione, di elementi che normalmente lo compongono.

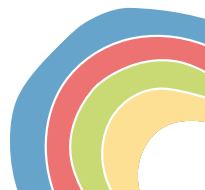
Dall'altro lato, ci sono prodotti sui quali viene apposto un dato falso sull'alimento o sulla confezione: si tratta di un fenomeno maggiormente diffuso all'estero che vede nel mercato imitativo dell' **Italian Sounding** il rimando ai colori e all'eccellenza qualitativa del nostro paese quando in realtà si tratta di prodotti realizzati all'estero.

Nel caso più grave, gli alimenti contraffatti possono essere tossici in quanto vengono utilizzate materie prime di ignota provenienza e di bassa qualità.

Oltre ai rischi per la salute, esistono altri tipi di conseguenze per il consumatore: acquistando un prodotto contraffatto si agisce in un quadro di illegalità. Pur non essendone spesso consapevole, **l'acquirente**, secondo la legge 99/2009 **può essere punito con sanzione amministrativa pecuniaria** da 100 fino a 7.000 euro.

COME PROTEGGERSI DALLA CONTRAFFAZIONE

1. **Evitare** di comprare **prodotti troppo economici**; un prezzo troppo basso può essere invitante ma può nascondere scarsa qualità.
2. Per gli acquisti **rivolgersi sempre a venditori autorizzati**, che offrono evidenti garanzie sull'origine della merce; diffidare di prodotti generalmente commercializzati attraverso canali ufficiali di vendita che vengono proposti da venditori irregolari.
3. Avvalersi, prima di eseguire acquisti di rilevante valore, della consulenza di persone che abbiano maggiore conoscenza del prodotto.



4. Controllare sempre le etichette dei prodotti acquistati e diffidare di quelli con scritte minuscole o poco chiare o privi delle indicazioni d'origine e del "marchio C E"; Spesso questo marchio che certifica la produzione del prodotto all'interno della Comunità Europea può essere confuso con il "marchio CE" del China Export in cui le lettere CE sono posizionate in maniera più ravvicinata rispetto a quelle del marchio della Comunità Europea. Le etichette più corrette sono quelle che garantiscono la migliore conoscenza del prodotto: trasparenza del marchio, processo produttivo, luogo di produzione e caratteristiche.



5. **Acquistare solo prodotti in confezioni e con imballaggi integri**, con il nome del produttore, assicurandosi della loro provenienza e di eventuali marchi di qualità o certificazione.

6. Prestare cautela per le vendite effettuate "porta a porta": se non si ricevono notizie precise sull'identità e sui recapiti (telefono, domicilio ecc.) del venditore, è possibile che si tratti di prodotti contraffatti.

7. Porre particolare attenzione all'acquisto di prodotti proposti su internet o da programma televisivi.

8. **Non effettuare acquisti frettolosamente** ma verificare gli elementi di qualità del prodotto che possono certificare la sua autenticità.

STRUMENTI DI TUTELA: IL RECLAMO E LA VIA STRAGIUDIZIALE DELLA CONCILIAZIONE

Abbiamo visto che le problematiche in cui un consumatore può incappare sono numerose. Esistono validi strumenti da poter utilizzare per dirimere le controversie: i cittadini possono essere assistiti dalle associazioni dei consumatori per utilizzare al meglio queste misure di risoluzione delle problematiche. Il primo passo da percorrere è quello di preparare una lettera di reclamo.

Il reclamo

Spesso sottovalutato, rappresenta invece la base di partenza per un'efficace comunicazione e relazione con la controparte: una solida casa va costruita con delle buone fondamenta. E' consigliabile formularlo in maniera scritta e inoltrarlo, se i canali dell'azienda lo permettono, con un mezzo che rilasci una ricevuta di invio (PEC, raccomandata A/R, Fax). La stesura del reclamo non è semplice in quanto spesso il consumatore, ritenendosi vittima di un sopruso, scrive con un linguaggio colorito e carico di tensioni emotive. Questo va a discapito di una lucida e asciutta ricostruzione dei fatti priva di toni simili ad "un'arringa casereccia". Sono importanti sia la forma sia il contenuto della scrittura.

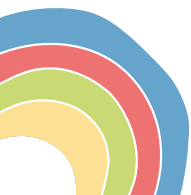


E' bene indicare con chiarezza:

- i dati del cliente
- un contatto telefonico
- l'oggetto del reclamo
- la firma del cliente allegando una copia del suo documento d'identità.

A volte, non è semplice reperire dalle aziende i canali di reclamo: una scelta di invio errata può diventare una pretestuosa motivazione per lo smarrimento o non accoglimento del reclamo stesso. In altri casi, nonostante la vicenda venga riassunta in maniera chiara e puntuale, la risposta è circostanziale e non motiva le ragioni del mancato accoglimento delle istanze inoltrate. Questo aumenta il contenzioso e rende il cliente ancora più sfiduciato.

A seconda delle aziende e del campo in cui operano (telefonia, materia energetica, settore bancario - finanziario ecc.) i tempi di risposta possono variare da 30 a 60 giorni circa. In caso di mancata risposta o di un esito non soddisfacente, il consumatore ha ancora uno strumento per non ricorrere al giudice ordinario: le ADR.



LE ADR - ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

Si intendono l'insieme degli strumenti di risoluzione delle controversie alternativi al procedimento giurisdizionale ordinario. Rappresentano un mezzo veloce ed efficace messo in atto da un organismo iscritto in un apposito elenco (previsto dall'articolo 141-decies del Codice del Consumo) tenuto dall'autorità di competenza. In questo modo si evita che il consumatore scoraggiato dai costi e dalla durata del procedimento giudiziario, rinunci alla tutela dei propri diritti. Conosciamone alcune.

La conciliazione paritetica

Gli organismi ADR di conciliazione paritetica basano la loro attività su protocolli d'intesa sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e le singole aziende (o associazioni di categoria) che stabiliscono le regole cui le parti devono attenersi per risolvere le singole controversie (es. attivazione di un servizio/contratto non richiesto, un guasto non tempestivamente risolto ecc.). La Commissione di Conciliazione è composta, pariteticamente, da due conciliatori adeguatamente formati: uno in rappresentanza dell'azienda e l'altro indicato dall'associazione dei consumatori prescelta dall'utente oppure assegnato secondo un criterio turnario. La procedura di conciliazione è su base volontaria: l'accordo raggiunto dalle parti viene sottoposto al consumatore il quale è libero di accettare la soluzione proposta o di rivolgersi alla giustizia ordinaria. Ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia fornita all'associazione che lo rappresenta è coperta dalla riservatezza. Il verbale ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 codice civile. Il tasso di soddisfazione con raggiungimento di un esito positivo è in media del 90% .



La procedura di conciliazione paritetica a cui si accede dopo aver inviato un reclamo all'azienda con la quale è sorta una problematica, è gratuita e non comporta oneri per il consumatore ad eccezione dell'eventuale iscrizione all'Associazione dei Consumatori cui si conferisce mandato.

L'iter di presentazione della domanda prevede la compilazione della relativa domanda all'interno della quale, oltre alle informazioni anagrafiche e tecniche legate alla controversia, va ricostruita la vicenda partendo da quanto indicato nel reclamo.

Acquirente Unico - l'organismo che gestisce il servizio conciliazioni per conto di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente)

Il Servizio Conciliazione è stato istituito dall'Autorità per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica, gas e acqua una procedura nel caso in cui siano incorsi in una problematica con gli operatori della materia energia. Per il settore gas e luce è necessario esperire un tentativo di conciliazione prima di rivolgersi alla via giudiziale qualora non si sia giunti ad un accordo.

Conciliaweb

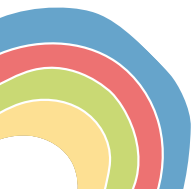
Si tratta della piattaforma digitale dell'Autorità per le garanzie delle comunicazioni - AGCOM semplice ed interattiva per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv. A livello regionale, il servizio è gestito dai Corecom (Comitato Regionale per le Comunicazioni). E' possibile presentare la propria domanda caricandola sul portale e una volta accettata, la conciliazione può avvenire attraverso lo scambio di proposte sia non simultaneo sia attraverso chat con chi rappresenta gli utenti che possono aver delegato un'associazione dei consumatori.

ABF - Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Si tratta di un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra i clienti e le banche o gli altri intermediari finanziari in materia di operazioni e servizi bancari/finanziari. La Banca d'Italia sostiene questo organismo e ne monitora l'imparzialità delle decisioni. Il cliente può ricorrere all'ABF solo dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo scritto all'intermediario.

Va ricordato che la decisione dell'ABF non sono vincolanti come quelle di un giudice per cui il cliente, se le ritiene non soddisfacenti, può sempre rivolgersi alla via giudiziale.





CONCLUSIONI

Con questo prontuario ci auguriamo di essere stati fedeli all'etimologia latina della parola Vademecum, VADE MECUM cioè "va' con me" - VIENI CON ME . Come associazioni dei consumatori attive nel territorio della Regione Marche, speriamo di avervi accompagnato con chiarezza nel viaggio tra alcune delle storie in cui ci imbattiamo quotidianamente e di aver chiarito i nuovi scenari che si stanno profilando. Convinti che in prima istanza conoscere sia il miglior strumento di tutela, auspichiamo che i consumatori, grazie alla fruizione di questo vademecum, possano abbandonare il senso di impotenza che spesso li accompagna e siano consapevoli della presenza di chi è in grado di assisterli offrendo efficaci strumenti di tutela. Nessuno è lasciato da solo: "Allora, VIENI CON ME?"



CONTATTI

REGIONE MARCHE

Assessore alla Tutela dei Consumatori - Mirco Carloni
Dirigente P.F. - Pietro Talarico
Responsabile di procedimento - Adonella Andreucci
Segreteria 0718063691 - 0718063652
funzione.commercio@regione.marche.it
regione.marche.intercom@emarche.it

ADICONSUM MARCHE

Via Ragnini 4 - 60127 - Ancona
0712832101 - marche@adiconsum.it

ADOC MARCHE

Via XXV Aprile 37/A - 60125 - Ancona
071227531 - info@adocmarche.it

CITTADINANZATTIVA DELLE MARCHE

Via Marconi N° 227 – 60125 -Ancona
07194165 – cittadinanzattiva_ancona@yahoo.it

FEDERCONSUMATORI MARCHE

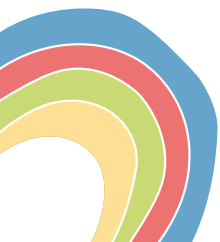
Via I Maggio 142/C - 60121 - Ancona
0712866977 - regione@federconsumatorimarche.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO MARCHE

c/o Acli - Via III Ottobre, 9 c/o - 63100 - Ascoli Piceno
0736-780800 - marche@mdc.it

U.DI.CON. MARCHE

Via Medaglie D'oro 17/19 - 63900 - Fermo
0734/441340 - provinciale.fermo@udicon.org



REALIZZATO NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA
GENERALE DI INTERVENTO DELLA
REGIONE MARCHE
CON L'UTILIZZO DEI FONDI DEL MINISTERO DELLO
SVILUPPO ECONOMICO - RIPARTIZIONE 2018



