

# Occhio alla truffa

Dagli acquisti online alle televendite  
Come evitare imbrogli



Anno XXXVIII - Altroconsumo: via Valassina 22, 20159 Milano - Poste Italiane s.p.a. - Spedizione in a.p. - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n° 46) art. 1, comma 1, DCB - MI

 **ALTROCONSUMO**

Il tuo punto di forza

Supplemento n. 2 - di Altroconsumo n. 259 - aprile 2012

# Manuale di autodifesa

Ci fermano per strada o al centro commerciale, si presentano alla porta con offerte imperdibili, ci telefonano promettendoci sconti o regali, ma a volte quello che otteniamo è solo una fregatura. La prima regola è valutare sempre bene che cosa si sta firmando, a chi si sta aprendo la porta, e cosa esattamente si sta comprando. In caso di acquisti sbagliati,

comunque, si può esercitare il diritto di recesso. Questa guida vi aiuta a far rispettare i vostri diritti di consumatori in tutti gli ambiti dello shopping fuori dal negozio. Partendo da casi reali, vi diamo consigli per evitare trappole e suggerimenti per comprare con tranquillità. Se poi qualcosa va storto, vi forniamo tutti i modelli di lettera da utilizzare per reclamare.

## Risparmiare si può

Vai su [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)  
e trova in pochi clic:

- la tariffa dell'elettricità più vantaggiosa
- il conto corrente che ti costa meno
- la tariffa Rc auto giusta per te
- il mutuo più adatto a te
- la tariffa telefonica più conveniente
- il farmaco meno costoso

Scopri tutti i vantaggi su  
[altroconsumo.it](http://altroconsumo.it)

**Altroconsumo Nuove Edizioni Srl**  
Sede legale, direzione, redazione  
e amministrazione:

via Valassina, 22 - 20159 Milano  
Reg. Trib. Milano N. 116 del 8/3/1985  
Copyright© Altroconsumo n. 291252 del 30/6/1987

**Direttore responsabile:**  
Rosanna Massarenti

**Disegni:**  
Franca Trabacchi e Annamaria Passaro

Come contattarci:  
telefono 02.66.89.01  
[altroconsumo.it](http://altroconsumo.it)

# Sommario

## 4 E-commerce

Gli acquisti online  
Comprare su eBay  
Abbonamenti a sorpresa

## 10 Televendite

Far valere il diritto di recesso  
La merce non arriva

## 16 Telefono

Libro gratis con sorpresa  
Quando gli squilli sono troppi

## 21 Phishing

Non aprite quella mail  
Se si cade in trappola

## 26 Porta a porta

Firme galeotte  
Sulla soglia di casa  
Come fare marcia indietro

# E-commerce

Gli acquisti online hanno fatto registrare un consistente aumento negli ultimi anni nel nostro paese: sono 9 milioni, pari a circa un terzo di tutti i navigatori e sono destinati a crescere ancora. Noi di Altroconsumo consigliamo di sfruttare l'e-commerce perché consente di confrontare i prezzi e scegliere i prodotti più convenienti, ma sempre mantenendo gli occhi ben aperti.

## Gli acquisti online



*Ho acquistato un obiettivo fotografico sul sito Pancreas Commerce per un importo di 379 euro e ho effettuato il pagamento con bonifico attraverso il mio conto bancario online; sul sito mi si assicurava la consegna entro 15 giorni lavorativi. Siccome la consegna tardava ho telefonato chiedendo notizie sui tempi e, quando l'impiegata ha ipotizzato una data molto lontana, ho provveduto a disdire il prodotto chiedendo il rimborso. Non sono mai arrivati né il rimborso né l'obiettivo. Cosa posso fare?* >>>

Il nostro socio, protagonista di questa disavventura non è purtroppo il primo a cascare nella trappola di Pancreas Commerce, un sito tristemente noto agli internauti proprio per queste modalità: si pagano subito cifre consistenti attirati dai prezzi molto più convenienti rispetto alla media di mercato, ma poi la merce non arriva.

Quello che bisogna fare in questi casi è inviare una raccomandata di recesso all'indirizzo del sito e contemporaneamente una comu-

nicazione all'istituto di emissione della carta di credito, chiedendo che venga restituito l'importo del pagamento.

L'art. 56 del Codice del Consumo prevede, infatti, l'obbligo per l'istituto emittente di riaccreditarle le somme che il consumatore può dimostrare di aver pagato in più rispetto al prezzo pattuito col venditore, oppure se la propria carta di credito è stata usata in maniera fraudolenta dal rivenditore o da altri. In casi come quello di Pancreas Commerce, la norma-

I metodi per pagare gli acquisti online alternativi alla carta di credito, come il contrassegno o il bonifico, sono spesso più cari, quasi mai più sicuri. La carta offre al compratore maggiori garanzie

tiva sull'e-commerce obbliga la società che ha emesso la carta con cui si è effettuato il pagamento per la merce mai arrivata a restituire l'importo al cliente, che quindi è tutelato.

## Come scegliere siti affidabili

Per evitare di incappare in siti inaffidabili, prima di acquistare, fate un piccolo controllo preliminare. Esiste un sito che raccoglie le informazioni sui domini, il cui indirizzo è: [www.whois.sc](http://www.whois.sc). Basta inserire nell'apposita finestra il nome del sito su cui intendete fare acquisti e cliccare sul pulsante "lookup", che vuol dire "cerca". Il programma rimanderà a una pagina che riporta informazioni importanti per farsi un'idea della serietà del sito. A cominciare dalla data di creazione del dominio e dalla durata della richiesta di dominio: più è recente la data più è pericoloso il sito, perché si hanno meno informazioni sul suo operato. Ma deve insospettire anche una

richiesta di dominio per un periodo inferiore a un anno.

Compaiono poi l'identità di chi ha registrato il dominio e l'indirizzo e-mail (controllate se è professionale o amatoriale, per esempio Hotmail o Yahoo).

Un altro sistema per farvi un'idea dell'affidabilità del venditore è cercare il nome del sito sul web per raccogliere le esperienze di altri utenti.



## Comprare su eBay



*Mi sono aggiudicato all'asta su eBay un tv led 37" Samsung da Shopmaniait, che risultava essere venditore professionale con feedback oltre il 90%. Nelle condizioni di vendita c'era scritto che il venditore si riservava di spedire la merce 10/15 giorni lavorativi dopo aver ricevuto il pagamento. Non ricevendo la merce, faccio un po' di ricerche e scopro che altre persone vogliono avviare un'azione legale contro il titolare del negozio e contro eBay che sembrerebbe aver certificato un venditore professionale senza che costui abbia in realtà mai venduto nulla. Cosa posso fare per ottenere indietro i 600 euro sborsati?*



Prima di fare acquisti o partecipare a un'asta su eBay ecco qualche accorgimento da seguire.

- Cercate il prodotto anche altrove. Non tutto quello che si acquista su eBay è davvero conveniente, perciò guardatevi intorno.
- Controllate le condizioni di acquisto. In particolare le spese di spedizione; molti venditori abbassano il prezzo dell'oggetto per attirare gli acquirenti, ma poi si rifanno ampiamente con le spese.
- Valutate chi vende. Controllate il feedback del venditore e che tipo di compravendite ha effettuato. Contattatelo per qualsiasi dubbio (utilizzando il link "Fai una domanda al venditore") oppure consultate il forum della community di eBay; e se qualcosa ancora non vi convince rinunciate.

- Diffidate dei prezzi troppo bassi.
- Considerate i tempi. Accordatevi bene sui tempi di consegna. Se si acquista all'estero i tempi per la spedizione sono lunghi (anche 40 giorni) e il rischio di pagare un sovrapprezzo per la dogana (per gli acquisti extra UE) è reale.

### Privato o professionista?

Se il venditore è un privato, il prodotto si può restituire solo se presenta gravi difetti. È possibile richiedere la risoluzione del contratto (restituzione della merce, rimborso dei soldi) o la riduzione del prezzo, entro 8 giorni dalla scoperta del difetto, o entro 1 anno dalla consegna dell'oggetto. Non gli si può invece chiedere di riparare o sostituire l'articolo.

Anche chi acquista cose usate ha diritto alla garanzia per i difetti (diversi dal logorio dovuto all'uso). Il venditore può limitare o escludere questa garanzia ma il patto non ha effetto se il venditore ha, in malafede, taciuto i problemi del prodotto.

Il recesso tra privati non è previsto, ma nulla impedisce alle parti di concordarlo. Spesso il venditore accetta tranquillamente la restituzione dell'oggetto.

Se il venditore è un professionista, potrete chiedergli la riparazione del bene, la sua sostituzione o, se queste due opzioni non sono possibili, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

Avete 60 giorni di tempo dalla scoperta del difetto o 2 anni dalla consegna dell'articolo.

Le aste online sono una vendita tra parti distanti, senza la possibilità di vedere l'oggetto, per cui anche in questo caso si applica il diritto di recesso entro 10 giorni dalla consegna. Attenzione, il recesso non può essere sottoposto a condizioni, per cui non sono valide penali o i divieti di aprire il pacco e utilizzare il prodotto.



### Pagare online senza rischi

Gli italiani rimangono ancora molto diffidenti nei confronti del denaro di plastica. La legge garantisce chi paga online con la carta perché obbliga l'ente emittente a riaccreditarle le somme addebitate in modo illegale. In caso di frodi l'acquirente è tutelato, bastano pochi accorgimenti per evitare guai.

- Verificate sempre l'esistenza del venditore: sul sito ci devono essere i suoi dati.
- Inserite il numero della carta di credito solo su siti protetti da

Se si compra da un privato la restituzione del prodotto acquistato è possibile solo in presenza di gravi difetti entro 8 giorni dalla loro scoperta

sistemi di sicurezza internazionali. Li si riconosce dal lucchetto che appare in basso sul lato destro dello schermo.

■ Non comunicate i dati della carta di credito al telefono o via fax: è assai meno sicuro che inserirli direttamente sul sito.

■ Stampate tutto quello che sottoscrivete inserendo il numero di carta di credito.

■ Tenete sempre sotto controllo l'estratto conto della carta di credito e contestate subito all'ente emittente gli eventuali addebiti sbagliati.

## Abbonamenti a sorpresa



*Per scaricare il software gratuito OpenOffice ho cliccato il primo risultato apparso su Google, che mi ha indirizzato a una pagina da cui potevo scaricare il programma. Ho immesso i dati personali richiesti (nome, cognome, e-mail, indirizzo) per far partire il download, senza accorgermi che avrei sottoscritto un abbonamento per 2 anni a Easy Download, che offre un servizio inutile: il sito reindirizza ai siti ufficiali da cui scaricare programmi gratuiti.*

*Non solo non viene evidenziato che immettendo i propri dati si sottoscrive un abbonamento del costo di 96 euro, ma chiunque fosse a conoscenza di alcuni miei dati potrebbe a mia insaputa sottoscrivere un abbonamento a mio nome. Come se ne esce?*



Abbiamo ricevuto moltissime segnalazioni in merito a quest'azienda titolare del sito, che ha sede in Germania. Dopo le prime sollecitazioni tramite e-mail, si passa alle intimidazioni per iscritto, con minacciose notifiche di sollecito per spaventare i consumatori e costringerli a pagare. In molti casi l'esercizio del recesso è impossibile perché l'azienda contatta il consumatore per con-

gratularsi di aver stipulato l'abbonamento solo dopo che sono scaduti i 10 giorni lavorativi nei quali si può esercitare il recesso. Il consiglio in casi simili a questo è quello di non pagare e di denunciare il tutto all'Agcm (numero verde 800.166.661). Sarebbe infatti estremamente difficile (e oneroso) recuperare somme eventualmente esborsate, a maggior ragione se la società coinvolta si

Riempire un modulo online con i propri dati spesso equivale a firmare un contratto: leggete bene prima di compilare per evitare brutte sorprese

trova all'estero, come nel caso della Euro Content Ltd, l'azienda che sta dietro a Easy Download.

### Pratica scorretta

Altroconsumo era stato tra i primi a segnalare questa situazione all'Antitrust, che ha provveduto ad aprire un procedimento contro il sito Easy Download, alla fine del quale è arrivata finalmente la san-

zione (piuttosto salata) per pratica commerciale scorretta: ben 960.000 euro. Anche se si tratta indubbiamente di una vittoria per i consumatori, la sanzione non esclude la possibilità che altre società utilizzino gli stessi sistemi per raggiungere i consumatori. Perciò prima di inserire i vostri dati personali sui siti leggete bene soprattutto le scritte in caratteri piccoli: è qui che spesso si nascondono le gabelle.

### Coupon sotto la lente

Si chiamano Groupon, Groupalia, Letsbonus e ce ne sono molti altri. Dal momento in cui ci si iscrive ai loro servizi, questi siti inviano offerte super scontate per prodotti, ristoranti, viaggi, massaggi e persino esami clinici. C'è da fidarsi? Un'inchiesta di Altroconsumo su 10 siti di coupon ha appurato che:

- quasi sempre il servizio corrisponde a quanto indicato sul buono;
- la convenienza esiste, ma gli sconti pubblicizzati sono molto spesso esagerati: in sostanza il prezzo intero del servizio o del prodotto è in realtà più basso di quanto faccia credere il coupon. Lo sconto medio reale è pari al 48%;
- nei ristoranti spesso non viene rilasciata alcuna ricevuta fiscale per l'importo del coupon. Quindi si prospetta l'ipotesi di evasione. Se poi all'uscita vi ferma la Finanza, siete voi a rischiare una multa.

# Televendite

Vanno forte i materassi, ma in tv si continua a vendere di tutto, dai coltelli miracolosi alle pentole, dagli attrezzi per il fitness agli accessori per la pulizia della casa. Anche su questo canale di vendita i problemi non mancano, ma il consumatore ha alcune armi per difendersi.

## Far valere il diritto di recesso



*Ho ordinato dei materassi Eminflex e poco tempo dopo arriva a casa mia un corriere e mi scarica al volo due materassi, due reti, due guanciali, una fodera coprimaterasso. Mi fa firmare la ricevuta e va via. Di tutto il resto che viene pubblicizzato, la sopracoperta imbottita, la parure letto ecc., neanche l'ombra. Provo a telefonare al numero indicato in fattura ma non risponde nessuno. Via e-mail e sul sito dell'azienda, nessun riscontro. Leggo che i materassi dovrebbero essere garantiti 3 anni e a far fede dovrebbe esserci nella confezione un certificato di cui però non c'è traccia. In realtà non si trova da nessuna parte nemmeno un'etichetta che attesti che si tratta di materassi Eminflex. Cosa posso fare?*



In generale è bene diffidare dei prodotti venduti in televendite nel corso delle quali non viene fornita l'informazione sul diritto di recesso. Il venditore deve informare il compratore in merito a questo diritto anche per iscritto prima di recapitare la merce, o al più tardi al momento della consegna. Il diritto di recesso serve a garantire che il cliente che non ha potuto vedere, toccare e quindi, si

suppone, ben valutare la tipologia e la qualità del prodotto che compra (perché il prodotto non è presente al momento dell'acquisto), non sia costretto a tenersi un articolo che si rivela diverso da quel che pensava o di cui si rende conto di non aver bisogno. Se una volta visto il prodotto vi pentite dell'acquisto fatto, potete quindi recedere dal contratto. Il tempo a disposizione per cam-

biare idea dipende da quali informazioni vi sono state fornite dal venditore.

## Recesso entro 10 giorni

Se sul catalogo o su un documento allegato alla merce sono riportate in modo chiaro e completo tutte le informazioni previste dalla legge, come gli estremi del

venditore, le caratteristiche del prodotto, il prezzo, le garanzie offerte e l'indicazione della possibilità di esercitare il recesso, potete avvalervi di questo diritto entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della merce. La raccomandata A/R deve essere spedita entro il 10° giorno lavorativo dalla consegna. Se non fate in tempo, potete inviare la

## Comunicazione di recesso entro 10 giorni

### Mittente:

Nome e indirizzo (di chi ha firmato il contratto)

### Destinatario:

Nome e indirizzo del venditore

raccomandata A/R

Luogo e data

**Oggetto:** Recesso dal contratto a distanza del ..... relativo all'acquisto di .....

Con la presente Vi comunico che, ai sensi dell'art. 64 D.Lgs. 206/05, intendo recedere dal contratto in oggetto. Provvedo pertanto a restituirVi la merce consegnatami in data ....., mediante spedizione postale con plico raccomandato.

Vi invito pertanto a rimborsarmi, entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della presente, la somma di euro ..... da me pagata in contrassegno al momento della consegna (oppure: a mezzo carta di credito).

Distinti saluti

Firma

lettera via fax o telegramma e spedire la raccomandata A/R, entro le successive 48 ore.

### Recesso entro 3 mesi

Nel caso non vi siano state fornite per iscritto dal venditore prima della consegna della merce, o al

più tardi al momento della consegna, tutte le informazioni previste dalla legge, il tempo a disposizione per esercitare il recesso aumenta a 3 mesi. Si contano a partire dalla data di ricevimento del prodotto, oppure dalla data di stipula del contratto, per la prestazione di servizi.

## Comunicazione di recesso entro 3 mesi

### Mittente:

Nome e indirizzo (di chi ha firmato il contratto)

raccomandata A/R

### Destinatario:

Nome e indirizzo del venditore

Luogo e data

**Oggetto:** Recesso dal contratto a distanza del ..... relativo all'acquisto di .....

Con la presente Vi comunico che, ai sensi dell'art. 64 D.Lgs. 206/05, intendo recedere dal contratto in oggetto.

Vi restituisco, pertanto, a mie spese, la merce ricevuta in data .....

Preciso che, ai sensi dell'art. 65 comma 2 lettera a) D.Lgs. 206/05, il termine per l'esercizio del diritto di recesso deve considerarsi di 3 mesi dalla data di ricevimento della merce in quanto sulla documentazione relativa all'acquisto non vengono fornite le informazioni di cui all'art. 52 D.Lgs. 206/05 (oppure sono fornite in modo parziale in quanto .....

Vi invito pertanto a restituirmi, entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della presente, il prezzo versato, pari a euro .....

Distinti saluti

Firma

## La merce non arriva



*Dopo aver visto una televendita, decido di acquistare una batteria di pentole. Chiamo e mi mandano il contratto a casa, firmo e rispedisco il contratto, che prevede il finanziamento per l'acquisto a rate del prodotto. Trascorrono i giorni, le pentole non vengono consegnate, scade il termine di 10 giorni per recedere, iniziano ad arrivare le richieste di pagamento della finanziaria, ma io non ho ancora ricevuto nulla. Ho chiamato il venditore il quale sostiene di non sapere niente. Vorrei disdire il contratto e recedere perché non mi fido più. Come devo comportarmi?*



In questo caso il consumatore è ancora in tempo per recedere dal contratto, perché non ha ricevuto la merce ordinata: le pentole non gli sono ancora state consegnate. Innanzitutto deve inviare al venditore la raccomandata di recesso, poiché il termine per recedere, nel caso di vendite

telesive, decorre a partire dal momento del ricevimento della merce (art. 9 del D. Lgs. 50/92) e non da quello di stipula del contratto. Contrariamente a quanto suggeriscono alcuni venditori, per recedere non occorre attendere la consegna del prodotto; se la merce dovesse comunque arrivare dopo



Il tempo per usufruire del diritto di recesso nelle vendite a distanza è normalmente di 10 giorni lavorativi, che si calcolano a partire dal momento in cui arriva a casa la merce

l'invio della raccomandata di recesso, il consumatore deve rifiutare la consegna, in caso contrario gli toccherebbe poi rispedire i prodotti a sue spese. Se ha acquistato articoli molto voluminosi, come nel caso della batteria di pentole, si tratta di un rischio che proprio non gli conviene correre.

### Fermare le rate

L'esercizio del recesso provoca l'immediata risoluzione del contratto di finanziamento collegato alla vendita del prodotto.

A norma dell'art. 67 comma 6 del Codice del Consumo, infatti, se il bene è stato acquistato con un finanziamento concesso dal venditore, o da un intermediario con il quale il venditore ha un accordo, la manifestazione di recesso, provoca la risoluzione anche del contratto di finanziamento. Inoltre, spetta al venditore comunicare alla finanziaria il recesso del cliente.

Il consumatore dunque, se ha esercitato il diritto di recesso nei giusti tempi e con la modalità

corretta, non deve versare più nulla alla finanziaria che ha erogato il prestito.

Nel caso specifico, quindi, il consumatore deve rifiutare di pagare le rate alla finanziaria, ribadendo, se necessario con una comunicazione scritta, che il contratto di finanziamento si è risolto e che nulla è dovuto. Alla comunicazione con cui si annulla il finanziamento sarà bene allegare anche la copia della lettera di recesso.



## “Prima di fare il tuo acquisto, hai letto Altroconsumo?”



Ogni mese, Altroconsumo ti informa con chiarezza su qualità e difetti di centinaia di prodotti, apparecchi o servizi che utilizzi quotidianamente.

Come? Grazie ai risultati di test comparativi e di inchieste approfondite, condotti con assoluta indipendenza e obiettività, risultati che riceverai direttamente a casa tua pubblicati sulla rivista Altroconsumo. Hai bisogno di un cellulare, di un televisore, di detersivi, yogurt, caffè o anche di un'auto nuova, del fornitore di elettricità o dell'operatore telefonico più conveniente? Noi ti segnaliamo il nostro “Miglior Acquisto”. In tal modo, tu potrai fare una scelta ragionata, obiettiva, sicura... e sempre al miglior prezzo!

**11 numeri l'anno • Centinaia di euro di risparmio sui tuoi acquisti ogni anno**



Ogni due mesi, Soldi & Diritti ti consiglia i contratti assicurativi più vantaggiosi, mette a confronto le diverse forme di investimento, analizza le condizioni dei conti correnti bancari, ti suggerisce come difendere i tuoi diritti nei confronti di banche, assicurazioni, compagnie telefoniche... e molto altro ancora. Questa rivista è il complemento ideale di Altroconsumo. È condotta con gli stessi criteri di obiettività, indipendenza e competenza e ti permette di tutelare al meglio i tuoi diritti nella vita di ogni giorno. Soldi & Diritti è sempre pronto a darti una mano.

**6 numeri l'anno • Consigli per difendere i tuoi diritti e proteggere i tuoi interessi in ogni circostanza**

Ogni giorno, [altroconsumo.it](http://altroconsumo.it)

# Telefono

Con la diffusione capillare dei cellulari, il telefono fisso spesso finisce per essere quasi solo il terminale di chiamate pubblicitarie che offrono di tutto: dai contratti per la fornitura del gas o dell'energia, alle casse di vino, dai trattamenti estetici, ai libri, tanti libri.

## Libro gratis con sorpresa



*Sono stata contattata telefonicamente da Hachette Fascicoli, che mi ha offerto in omaggio un libro per bambini. Vengo avvisata che all'interno della spedizione troverò altri due libri in visione che potrò trattenere pagando una piccola cifra, altrimenti senza impegno li potrò restituire al mittente. Scopro poi che per recedere è necessario inviare, a mie spese, i libri che non voglio trattenere. Rispedisco per raccomandata i libri a pagamento e unisco una lettera per il recesso, ma le spedizioni continuano e mi viene sollecitato anche il pagamento dei libri già restituiti. Nel frattempo contatto l'Autorità garante della concorrenza e del mercato per denunciare la pratica commerciale scorretta. Finalmente, un mese dopo, Hachette Fascicoli mi manda un'e-mail in cui scrive che nulla gli è dovuto e di tenermi pure i libri recapitati per sbaglio.*



L'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm) ha deciso di multare la casa editrice contestando innanzitutto la mancanza di chiarezza sul fatto che, insieme agli omaggi e alle copie gratuite in visione, il consumatore avrebbe ricevuto anche due libri a pagamento, da restituire a

proprie spese. Al contrario, si sottolineava come l'invio di libri fosse gratuito, e come il consumatore fosse libero di interrompere la collezione in qualsiasi momento. Inoltre l'editore aveva parlato di una collezione ma in realtà quello attivato per il consumatore era un abbonamento. Nel sito internet,

solo sotto la voce "informazioni", erano dati chiarimenti sulla vera natura del contratto.

## Sanzioni e messaggi più chiari

L'Antitrust ha applicato una sanzione di 120.000 euro, ridotta a 100.000 euro in seguito alla modifi-

ca dei messaggi e delle procedure decisa dalla società dopo l'apertura del procedimento (maggiore chiarezza sui costi di spedizione, invio di una lettera di conferma dell'ordine con evidenziazione di tutti gli aspetti del contratto). Le segnalazioni servono: la nostra società è stata una delle ultime vittime di questa pratica scorretta.

## Segnalazione all'Antitrust

All'Autorità garante per la concorrenza e il mercato  
P.zza Giuseppe Verdi, 6/A  
00198 ROMA

**Oggetto:** Segnalazione del comportamento scorretto della società ..... (indicare il nome della società).

Vi segnalo il comportamento a mio parere scorretto della società... (indicare nome) relativamente ai questi fatti: in data ..... (descrivere dettagliatamente i fatti. Per esempio: è venuto a casa mia il signor ..... per conto della ditta ..... per vendermi il prodotto .....). Per queste ragioni chiedo un Vostro intervento in quanto ravviso nel comportamento descritto una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 18 segg. D.Lgs. n. 206/05 (Codice del Consumo).

Chiedo pertanto che l'Autorità, verificata l'ingannevolezza/l'aggressività della pratica commerciale individuata: ne inibisca la continuazione; intervenga per sospenderla provvisoriamente; sanzioni il professionista/la società che ha effettuato tale pratica commerciale scorretta.

Distinti saluti.

Luogo e data

Firma

Allega: (tutta la documentazione utile)

## Quando gli squilli sono troppi

Per proteggersi dalle telefonate pubblicitarie, che si vanno facendo via via più aggressive, è possibile iscriversi al Registro pubblico delle opposizioni. L'iscrizione impedisce di utilizzare i numeri presenti negli elenchi telefonici pubblici, ma non i dati raccolti in altro modo.

L'iscrizione può avvenire tramite diversi canali. Sul sito internet ([www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it), entrando nella sezione "area abbonati") o al telefono, chiamando il numero verde 800.265.265. Oppure è possibile inviare la richiesta via fax (06.542.248.22) o

tramite raccomandata (all'indirizzo: Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni – Abbonati, Ufficio Roma Nomentano, Casella Postale 7211, 00162 Roma). L'iscrizione è gratuita e dovrebbe mettere fine alle chiamate indesiderate di operatori di call center.

Può iscriversi solo chi è inserito negli elenchi pubblici telefonici, compresi i numeri di telefonia mobile. A febbraio del 2012 risultavano iscritte quasi un milione di utenze telefoniche.

### Dire basta in 6 mosse

**1)** Se avete presentato la domanda, ma le telefonate pubblicitarie continuano, controllate prima di tutto se l'iscrizione è andata a

buon fine, chiamando il numero verde 800.265.265.

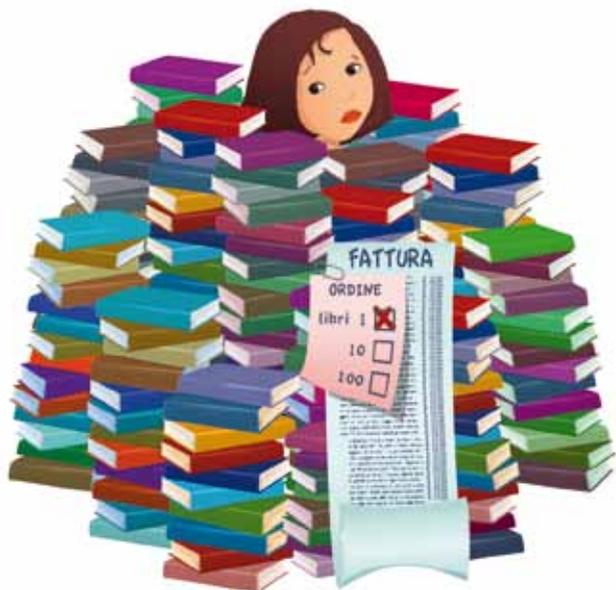
**2)** Una volta presentata la domanda, dovete attendere 15 giorni perché il vostro numero sia inserito nelle liste di chi rifiuta il telemarketing.

**3)** Se gli spot al telefono non cessano, questo potrebbe dipendere dal fatto che in passato avete fornito consensi diretti per telemar-

L'offerta telefonica di prodotti in omaggio deve sempre insospettire: può infatti nascondere l'adesione a un abbonamento o a un servizio a pagamento con costi sconosciuti

keting. Spesso accade inavvertitamente, durante la stipula di contratti, per ottenere una tessera fedeltà o fare un abbonamento a una rivista. L'iscrizione al Registro non fa decadere i consensi diretti, quindi state sempre attenti a cosa firmate.

**4)** Quando ricevete una telefonata promozionale avete il diritto di sapere da quale lista sia stato



## Suonerie e fregature

Vi piacerebbe che la vostra canzone preferita diventasse la suoneria del vostro cellulare? Basta mandare un sms, e al costo di pochi euro scaricare la suoneria sul vostro telefonino. In realtà mandando quel messaggio sottoscrivete un abbonamento a un servizio che vi sottrae soldi per settimane senza che ve ne rendiate conto. Ovviamente nessuno vi avvisa, e chi sta prelevando dal vostro conto telefonico, quanti soldi e quando, resta spesso avvolto nel mistero.

Una nostra inchiesta sull'argomento aveva fatto emergere il sospetto di pratiche commerciali scorrette e l'Antitrust, anche a seguito di una nostra segnalazione, ha infatti provveduto a sanzionare per un totale di 2,2 milioni di euro diverse aziende specializzate e alcune compagnie di telefonia mobile. Per accorgervi di eventuali addebiti sospetti, registratevi sul sito del vostro operatore e controllate periodicamente il costo del traffico telefonico.



preso il vostro numero e potete chiederne la cancellazione.

**5)** Gli operatori che chiamano devono essere facilmente identificabili, con il numero non nascosto, per permettervi di decidere se rispondere o meno. Segnate il nome di chi vi contatta e l'ora della telefonata per un'eventuale segnalazione.

**6)** Se continuate a ricevere chiamate non autorizzate, potete fare un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, che potrà decidere se multare l'operatore scorretto. Potete rivolgervi anche all'autorità giudiziaria.

## Difendi i tuoi interessi di consumatore

**Hai preso una multa ingiusta?**

**La televisione appena acquistata fa i capricci?**

**La tua ultima bolletta del telefono è lievitata improvvisamente?**

### Fai valere i tuoi diritti

Chiedi aiuto ai consulenti giuridici di Altroconsumo: più di 80 avvocati pronti ad ascoltarti e a fornirti soluzioni su misura e personalizzate ai problemi grandi e piccoli di ogni giorno.

Chiama il numero 02 69 61 550  
e potrai contare su risposte,  
assistenza a tutela

## Phishing

Il phishing, che deriva dall'inglese "to fish" ossia pescare, è un sistema illegale con cui terzi malintenzionati raccolgono dati sensibili (come numero di carta di credito, password, codice fiscale, codici di accesso ai conti correnti online) di ignari consumatori. Una volta carpite le informazioni di interesse, i truffatori le utilizzano per fini illeciti.

### Non aprite quella mail

◀◀ *Gentile Cliente, abbiamo ricevuto una segnalazione di accredito di € 249,00 da UFFICIO POSTALE di ROMA 67. L'accredito è stato temporaneamente bloccato a causa dell'incongruenza dei suoi dati, potrà ora verificare i suoi dati e al ricevimento di essi, entro 48 ore le accrediteremo la somma sul suo conto postale.* ▶▶

Ecco un esempio di mail di phishing, un messaggio contraffatto inviato ai titolari di carte di credito, conti correnti o conti postali in cui viene chiesto di compilare con i propri dati personali un modulo, allegato o in un link che rimanda a una pagina web. Chi abbozza fornisce i propri dati ai truffatori. Le e-mail di phishing spesso riportano errori grammaticali o fanno riferimento a una vincita in denaro o alla scadenza delle password di accesso al conto. La richiesta dei dati sensibili è spesso motivata da guasti ai sistemi informativi della banca a causa dei quali vie-

ne richiesta una conferma dei dati del cliente. L'e-mail può inoltre utilizzare toni "intimidatori", come le minacce di sospensione del servizio in caso di mancata risposta o contenere un avviso di chiusura del conto nel caso in cui il cliente non fornisca i dati.

Non bisogna assolutamente mai rispondere a mail inviate dalla banca, dalle poste o da società emittenti carte di credito. Per vere e curate che possano sembrare, con tanto di loghi e scritte perfettamente identici agli originali, queste comunicazioni sono sempre finte. Nessuna banca o società emittente carte di

credito, incluse le Poste, tra le più bersagliate dai tentativi di phishing, chiede mai ai propri clienti di autenticare il loro conto o fornire i dati della propria carta di credito via posta elettronica. Anche seguire link inseriti nel messaggio è una pessima idea: così facendo si sta dicendo ai truffatori che quell'indirizzo di posta elettronica esiste ed è attivo e lo si rende così un bersaglio potenziale di altre comunicazioni-truffa in futuro. Se si ricevono comunicazioni sospette, la cosa migliore da fare è segnalare le e-mail incriminate alla propria banca o alla società che ha emesso la carta di credito. Saranno loro a prendere provvedimenti per proteggere la sicurezza dei dati della propria clientela.

## Se si cade in trappola



*Sono stato vittima di un fenomeno di phishing e ho chiesto alla mia banca di rimborsarmi delle somme truffate. Ma il funzionario dell'Unicredit mi ha comunicato che il loro controllo interno ha respinto la mia richiesta di rimborso e che quindi bisognava rivolgersi al Servizio Clienti presentando un'ulteriore memoria. In realtà loro sono in possesso di tutta la documentazione e quindi possono attivare la loro assicurazione e provvedere al rimborso di quanto sottratto approfittando della mia buona fede.*



Se un hacker riesce a entrare nel conto di un cliente e a fare delle operazioni, il cliente riuscirà a riavere i soldi sottratti illecitamente? Forse. Secondo quanto è scritto nei contratti, la banca vorrà sempre verificare che il cliente non abbia risposto a messaggi di phishing e che abbia protetto adeguatamente il suo computer dagli attacchi degli hacker installando antivirus sempre aggiornati e firewall adeguati.

Gli italiani percepiscono in maniera molto forte il problema di sicurezza dei conti online. Secondo le nuove norme, spetta sempre e

comunque alla banca dimostrare che il cliente ha in qualche modo comunicato dati sensibili e di accesso alla carta o al conto a terzi. E peraltro si richiede anche alla banca e agli emittenti di garantire adeguatamente con alti standard di sicurezza le piattaforme su cui gestiscono pagamenti e accessi ai conti. Di questi sistemi più o meno adeguati si terrà conto in caso di contestazioni. I sistemi migliori sono quelli che prevedono l'uso di codici abbinati a password dinamiche, generate automaticamente da un token.

Anche l'informazione è essenzia-

**Banche, Poste ed enti emittenti carte di credito non mandano e-mail ai propri clienti chiedendo i loro dati. Bisogna quindi sempre diffidare di questo tipo di messaggi**

### Arriva il vishing

Un nuovo tipo di truffa che si sta diffondendo in Italia è il cosiddetto *vishing*. I truffatori usano il servizio informativo via sms sull'utilizzo della carta di credito per andare a caccia di dati sensibili. Chi si iscrive a questo servizio, riceve un messaggio sul telefonino ogni volta che la carta viene utilizzata: l'sms gratuito lo informa dell'utilizzo e dell'ammontare. Il truffatore non fa altro che inviare un messaggio finto su una spesa mai effettuata mettendo in allerta il titolare che, preoccupato, chiama il numero di telefono indicato nell'sms (un fantomatico call center). Il finto operatore chiede al titolare di digitare, per bloccare la carta, il numero della propria tessera. In questo modo i truffatori vengono a conoscenza dei dati personali del titolare. Non fidatevi mai di numeri spediti via sms o forniti per telefono da terze persone: tenete sempre a portata di mano i numeri di emergenza da chiamare per bloccare la vostra carta.

le: in genere, se si sono verificati attacchi di phishing ripetuti, le banche mettono degli avvisi sui loro siti. Inoltre tutte forniscono online indicazioni anti-phishing e di sicurezza ai propri clienti, oltre a indicare i numeri verdi predisposti per le segnalazioni di problemi.

## I vostri diritti

Come accade per i PIN della carta di credito o del bancomat, il cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo dei codici di accesso al conto online. I codici di accesso ai servizi di home banking non devono essere conservati insieme (se sono

due o più di due) e non devono essere annotati su un unico documento. In base al D. Lgs. 11/10 che ha recepito in Italia la direttiva europea sui servizi di pagamento, anche per il furto o lo smarrimento di tali codici non può essere ritenuto responsabile il titolare dopo che ha comunicato alla banca l'episodio. Prima della comunicazione la sua responsabilità deve essere limitata a 150 euro, a meno che non si dimostri un suo comportamento poco diligente, cosa che sarà la banca a dover fare. Di certo, se ci si è fidati di un'e-mail truffaldina, spetta alla banca dimostrare che un cliente medio avrebbe avuto la possibilità di riconosce-

re senza problemi che si tratta di una comunicazione finta. Se i codici sono persi, vengono rubati o sono utilizzati in maniera fraudolenta, occorre subito fare denuncia all'Autorità e quindi dare comunicazione alla banca, che bloccherà i codici rubati e ne fornirà di nuovi.

Nel caso del nostro socio, il primo passo consiste nel rivolgersi all'Ufficio reclami della banca che dovrà dare una risposta entro 30 giorni. Se non lo fa, oppure dà una risposta non soddisfacente, allora può fare ricorso all'Arbitro bancario e finanziario (tutte le informazioni su [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)).



## Consigli utili

- Per accedere al servizio di home banking, digitate sempre l'indirizzo della banca e non cliccate mai su link che potrebbero portare a siti clonati.
- Se cliccate due volte sul lucchetto o sulla chiave che appare in basso a destra dello schermo si apre un certificato da cui è possibile verificare la veridicità del sito e dell'indirizzo a cui il sito si riferisce.
- Quando si è finito di fare operazioni si deve sempre uscire dalla connessione cliccando su "esci", "logout" o "uscita".
- Cercate sempre di installare sul computer antivirus aggiornati e firewall adeguati.
- Bisogna denunciare immediatamente situazioni strane o poco chiare alla Polizia postale e delle comunicazioni. Inoltre ogni banca mette a disposizione numeri verdi e indirizzi e-mail per segnalare tentativi di phishing. Verificate quelli della vostra banca sul suo sito.
- Verificate sempre estratti conto del conto corrente e delle carte. In caso di utilizzi fraudolenti ripetuti bloccate le carte e l'accesso online al conto e quindi contestate immediatamente gli utilizzi con un reclamo scritto alla banca o all'emittente, da cui si deve avere risposta entro 30 giorni; in caso contrario è necessario fare ricorso all'Arbitro bancario e finanziario.

## Alla larga dalle polizze fantasma

Un piazzista vi propone una polizza Rc auto molto più conveniente rispetto alla vostra, voi firmate e solo in caso di incidente vi rendete conto che la polizza non esiste affatto perché la compagnia che vi ha truffato non è una società di assicurazioni. Il problema delle polizze Rc auto contraffatte ha visto un'impennata nel corso del 2011: gli avvisi dell'Istituto di Vigilanza si sono triplicati rispetto al 2010. Si tratta spesso di compagnie non abilitate a operare in Italia che hanno nomi molto simili a quelle autorizzate, oppure di contraffazioni di polizze di compagnie autorizzate.

Chi stipula una polizza Rc auto fantasma non solo non è coperto in caso di incidente, ma rischia pure il sequestro del veicolo e una sanzione fino a 3.194 euro.

Sul nostro sito trovate l'elenco delle imprese truffaldine segnalate dall'ISVAP, mentre sul sito dell'Istituto di vigilanza ([www.isvap.it](http://www.isvap.it)) c'è l'elenco delle imprese italiane ed estere ammesse a operare in Italia.

# Porta a porta

Le vendite fatte fuori dai locali commerciali quando sono truffaldine hanno caratteristiche che le rendono molto simili tra loro. Che si tratti di libri o fornitura di energia elettrica (quest'ultima tipologia ha fatto la parte del leone dopo la liberalizzazione del mercato elettrico), quello a cui puntano gli incaricati che vi si presentano sulla soglia o vi abordano per strada è farvi firmare un contratto.

## Firme galeotte



*Un "agente" della GDF SUEZ mi ferma per strada e mi offre un contratto per la fornitura di gas ed energia elettrica che io rifiuto. Mi dice di lasciare i miei dati anagrafici e firmare per un eventuale avvio della pratica. Mi contatta dopo una settimana, io rifiuto e mi ricon-tatta dopo altri 10 giorni. Rifiuto nuovamente e pochi giorni dopo ri-cevo la lettera di "ringraziamento" per aver stipulato il contratto e mi avvisano che la fornitura partirà a breve. Cosa posso fare per annullare un contratto che non ho mai accettato?*



In situazioni simili, e quando viene recapitato a domicilio un prodotto che neppure si sapeva di aver acquistato, la validità di questi contratti deve essere contestata alla radice, in quanto la firma è stata messa per errore oppure carpita in maniera dolosa dal venditore. In alcuni casi addirittura la firma non viene neanche apposta dal cliente. In molte circostanze nel comportamento del venditore ci sono gli

estremi di reato e può essere opportuno presentare all'Autorità Giudiziaria una denuncia-querela, ed eventualmente consultarsi con un legale di fiducia. Se si tratta di un prodotto che arriva senza essere stato richiesto, respingete la consegna prontamente e in ogni caso inviate al venditore una raccomandata adattando alla vostra situazione la lettera che vi proponiamo nella pagina a fianco.

## Contestare i contratti truffaldini

### Mittente:

Nome e indirizzo (di chi ha firmato il contratto)

### Destinatario:

Nome e indirizzo del venditore

raccomandata A/R

Luogo e data

**Oggetto:** Invalidità del contratto di acquisto sottoscritto in data ..... per vizio del consenso

Con la presente Vi comunico che il contratto in oggetto deve considerarsi invalido, ai sensi dell'art. 1427 e segg. Codice Civile, essendo stata la mia sottoscrizione apposta per errore e carpita in mala fede dai Vostri rappresentanti.

Questi ultimi infatti mi hanno fermato mentre mi trovavo in ..... (indicare il luogo) e mi hanno rivolto una serie di domande, convincendomi ad apporre la mia firma su un modulo e assicurandomi che con detta sottoscrizione non avrei assunto alcun impegno nei Vostri confronti ..... (precisare nel modo più dettagliato possibile le frasi pronunciate dai rappresentanti e i mezzi attraverso i quali vi hanno convinto ad apporre la vostra firma).

Al fatto hanno assistito anche i seguenti testimoni ..... (se possibile, indicare i nominativi di persone presenti).

Ho provveduto immediatamente a respingere al mittente il ..... (descrivere il prodotto ricevuto) ricevuto in data ....., pertanto, nulla Vi devo e Vi diffido dall'avanzare nei miei confronti ulteriori richieste di pagamento.

Resto in attesa di Vostro riscontro entro 10 giorni dalla presente e Vi avverto che, in mancanza, mi riservo di tutelare i miei diritti nelle sedi più opportune.

La presente vale in ogni caso quale comunicazione di recesso dal contratto in oggetto ai sensi dell'art. 64 D.Lgs. 206/05.

Distinti saluti

Firma

## Sulla soglia di casa



*Ho ricevuto a casa la visita da due incaricati Euroclub che mi hanno insistentemente proposto la vendita di libri a cui io non ero interessato; dopo diversi tentativi mi hanno convinto dicendomi che avrei acquistato solo un libro a prezzo agevolato, facendomi scegliere il titolo. Mi hanno poi fatto firmare alcuni moduli "per la privacy e per l'iscrizione alla community".*

*Nei mesi successivi sono cominciati gli invii di libri non richiesti, poi sono cominciati i solleciti dei pagamenti, con la minaccia di ricorrere al giudice di pace. Ho scoperto in seguito di aver inconsapevolmente firmato un contratto che mi impegnava e scegliere 2 libri ogni trimestre, fino all'acquisto di 12 titoli e che, se non sceglievo io, la società me li avrebbe inviati d'ufficio. Posso recedere dal contratto e smettere di pagare?*



Non fidatevi mai di venditori che vi abordano per strada o si presentano al vostro domicilio chiedendovi di firmare un modulo, soprattutto se vi assicurano che non state assumendo nessun impegno. In genere è vero il contrario, quindi sarebbe bene non firmare mai nulla.

Se però avete firmato qualcosa, leggete subito attentamente il documento e chiedetene copia con data e luogo esatti (a volte, il documento può essere retrodatato per impedirvi un tempestivo esercizio del diritto di recesso). Abbiate cura di controllare che la copia del modulo o del contratto che vi è stata consegnata sia uguale all'originale.

Il contratto può contenere insidie che si colgono solo leggendolo attentamente. Se per esempio vi fosse precisato che il prodotto acquistato serve a un uso professionale, questo potrebbe escludere il diritto di recesso. Nel caso in cui il contratto riporti dichiarazioni non vere, ovviamente, non firmate. Se non siete convinti dell'acquisto inviate immediatamente una raccomandata A/R di recesso. Infine, se ritenete di essere stati vittima di comportamenti scorretti da parte del venditore, segnalate l'accaduto alla Camera di Commercio della vostra provincia che è l'autorità a cui compete il controllo sulle vendite.

Firmando un modulo potreste dare senza saperlo il vostro consenso o la vostra adesione a un servizio: non fatelo mai alla leggera perché potrebbe essere difficile tirarsi indietro

## Alla larga dalle vendite mascherate

Quante sono le persone che vi fermano per strada chiedendovi di firmare per una buona causa o affermando che avete vinto qualcosa? Non ci pensereste mai, ma in molti casi si tratta di modi fantasiosi per strapparvi una firma su un contratto che implica l'obbligo di acquistare qualcosa. Solo che chi raccoglie la vostra firma si guarda bene dal dirvelo. Vediamo alcuni esempi.

- Vi fermano per un sondaggio, o un'intervista, e vi chiedono una firma: "senza impegno", "solo per dimostrare al capo che ho lavorato" e invece vi fanno firmare un contratto.
- Siete sorteggiati come fortunati vincitori di un omaggio, ma per averlo dovete fare un acquisto consistente.
- Vi invitano con la famiglia a una festa per bambini, e vi martellano fino a quando non acquistate l'enciclopedia o il computer, in genere vecchi, costosi e a rate.

- Vi promettono un lavoro se vi iscrivetevi a pagamento a una banca dati o a un corso di formazione, poi il lavoro non arriva.
- Vi invitano a partecipare a una gita a bassissimo costo, omettendo che metà della giornata la passerete ad assistere a dimostrazioni commerciali a scopo di vendita.



## Come fare marcia indietro

Si può recedere dall'acquisto entro 10 giorni dal ricevimento del prodotto se la vendita avviene:

- a casa di un consumatore;
- sul posto di lavoro;
- in locali dove il consumatore si trovi, anche temporaneamente, per motivi di lavoro, di studio o di cure mediche;
- durante un'escursione organizzata dal venditore;
- in un'area pubblica o aperta al pubblico come piazze, strade, stazioni ferroviarie, aeroporti, discoteche, bar, alberghi, ristoranti;

■ tramite un catalogo che il consumatore ha consultato senza la presenza del professionista.

Il recesso non è invece mai possibile nei seguenti casi:

- il corrispettivo versato non supera 26 euro, escluse le eventuali spese accessorie (se più contratti sono stipulati contestualmente, si fa la somma);
- il contratto riguarda la costruzione, la vendita, la locazione o altri diritti sui beni immobili (case, terreni ecc.);
- è un contratto di fornitura di prodotti alimentari, bevande o di altri prodotti di uso domestico corrente consegnati a scadenze frequenti e regolari.

## I consigli competenti dei nostri esperti.

### Consulenza giuridica



Dubbi di natura legale? Una controversia con la banca? Un acquisto imprudente online? Quando sono in gioco i tuoi diritti, l'esperienza dei nostri consulenti può rivelarsi decisiva. I nostri avvocati ti aiuteranno a risolvere i tuoi problemi e far valere le tue ragioni.

### Consulenza fiscale



Qualche perplessità nella dichiarazione dei redditi? Nuove detrazioni? Una cartella esattoriale difficile da interpretare? Una richiesta di rimborso non accolta? I nostri fiscalisti, competenti e aggiornatissimi, possono sicuramente darti una mano, rispondendo alle tue domande e chiarendo i dubbi. Con efficacia e discrezione.

### Consulenza economica



Ti conviene cambiare il mutuo sottoscritto cinque anni fa? Hai intenzione di sottoscrivere una polizza vita? I nostri esperti ti danno il consiglio giusto per quanto riguarda le questioni di natura economica legate agli strumenti di finanziamento.

### Consulenza Miglior Acquisto



Stai cercando il vincitore del test sui cellulari, vuoi il nostro Miglior Acquisto tra le auto, i televisori...? Per scegliere bene e comprare meglio, chiedi ai nostri esperti, pronti a informarti sui prodotti migliori per qualità e prezzo individuati dai nostri test comparativi.

### Consulenza farmaci



Quanto costa il medicinale prescritto? C'è un ticket da pagare? Esiste un generico equivalente? Grazie a una banca dati completa, estesa a tutti i farmaci in commercio, generici e non, i nostri esperti forniscono nomi, prezzi e classe di tutti i medicinali venduti in Italia.

### Consulenza tariffe Rc auto e moto



La polizza Rc auto o moto più conveniente? Come si fa a disdire una polizza? I nostri esperti ti aiuteranno a capire qual è la tariffa più vantaggiosa per te, quella su misura per le tue esigenze e il tuo profilo di automobilista. Potrai risparmiarti così una bella somma!

### Consulenza tariffe telefoniche



Telefono fisso, cellulare, internet, costo degli sms, canone Telecom... in una giungla di proposte sempre più numerose e difficili da valutare, i nostri esperti ti guidano alla scelta della tariffa più conveniente in base alle tue esigenze e al tuo profilo di utente.

## Occhio ai finti incaricati Inps

Spesso telefonano a casa della vittima spacciandosi per funzionari dell'Inps per procurarsi le informazioni necessarie alla truffa, altre volte si recano direttamente al domicilio del pensionato e gli prospettano un aumento della pensione o sostengono di dover verificare il corretto valore della pensione in euro. In certi casi minacciano di ridurre o addirittura revocare la pensione se ci si oppone al controllo. Lo scopo è ovviamente quello di spillare soldi ai malcapitati.

A nessun titolo i dipendenti dell'Inps sono autorizzati a richiedere, accettare o consegnare a domicilio somme di denaro. Quindi diffidate di qualunque richiesta di questo tipo. Se vi vengono chieste, a nome dell'Inps, notizie personali o patrimoniali, non rispondete e fatevi invece rilasciare il nome e il numero di chi chiama, per controllare se le richieste provengano effettivamente dall'Inps.

Tutte le informazioni su [altroconsumo.it](http://altroconsumo.it)

o più conveniente per me? Viene riparato un prodotto in garanzia  
i hanno sottratto soldi dal conto, cosa faccio? Qual è la tariffa  
ettrica più conveniente? Si attiva l'adsl senza il telefono fisso? H  
n dubbio su un prodotto dimagrante, mi aiutate? I farmaci generici  
ono convenienti? Il modello di videocamera più conveniente  
ual è il conto corrente più conveniente per me? Come funziona  
rendita di una polizza vita? Come contesto una multa arrivata i  
tardo? Senza incidenti, perché la mia polizza Rc auto è aumentata  
ual è la tariffa telefonica più vantaggiosa per me? Come disdic  
'assicurazione infortuni vita? Qual è il prestito più conveniente pe  
e? Gli integratori alimentari servono? Come contesto una bollett  
tagliata? Quali agevolazioni per l'acquisto della prima casa?

Per la risposta a ogni tua domanda, vai su  
**altroconsumo.it**

 **ALTROCONSUMO**  
Il tuo punto di forza