

**Troppo bello per essere vero!
Come riconoscere le truffe a danno dei consumatori?**

ATTENZIONE!

**TENTANTI
REDDITIZIE A PRIMA VISTA
ULTIMATIVE
FACILI
FALLACI
EQUIVOCHE**

Non fatevi abbindolare!

Truffe a danno dei consumatori: come riconoscerle?

1. Di che cosa si tratta?



La correttezza di comportamento è alla base del mercato libero. Sono vietate le truffe, gli inganni e tutti le pratiche aggressive finalizzate a indurre in errore il consumatore o a dissimulare questi imbrogli. Tuttavia, accade spesso che alcuni operatori economici cerchino di ingannare i consumatori e di guadagnare denaro mediante offerte ingannevoli. Il presente foglio informativo illustra le pratiche abusive attualmente più frequenti:

- promesse di guadagno ingannevoli
- offerte di iscrizione in un registro sotto forma di fatture
- offerte esoteriche ambigue
- proposte insistenti di partecipazione a quiz televisivi mediante numeri telefonici 09xy
- invio di e-mail indesiderate (spam)

Le informazioni di cui sotto sono utili per capire come è bene comportarsi e quali azioni si devono intraprendere contro queste pratiche abusive. In linea di massima, la soluzione più efficiente consiste nell'autodifesa piuttosto che nell'avvio di lunghe procedure giuridiche dall'esito incerto. Infatti, se nessuno cade in tali trappole, le offerte di questo genere non hanno più motivo di esistere e scompaiono.

Il presente foglio informativo fa parte di un'iniziativa comune che raggruppa oltre trenta Paesi sotto l'egida dell'International Consumer Protection and Enforcement Network ICPEN (www.icpen.org). Nel mese di febbraio 2005 è stata lanciata una campagna informativa, che si prefigge di aiutare non soltanto i consumatori, ma anche le PMI di tutto il mondo a individuare, a segnalare e a bloccare le truffe.

Se le riconosci, le eviti!

2. Come si presentano queste pratiche abusive?

2.1 Promesse di guadagno ingannevoli



Un prospetto pubblicitario inviato personalmente al destinatario promette un guadagno notevole (per esempio 30 000 franchi) o un vantaggio pecuniario se ordina merce per un determinato importo (per esempio 40 franchi). Si richiede inoltre il pagamento di una "minima" partecipazione alle spese. Nella maggior parte dei casi, a pagamento avvenuto, la società in questione non si fa più sentire e il guadagno promesso non viene corrisposto. Spesso il cliente non riceve nemmeno la merce che ha ordinato.

Che cosa fare?

- **Cestinare queste lettere pubblicitarie.**

Promesse di guadagno ingannevoli possono essere fatte anche per telefono. Il procedimento è simile a quello dei prospetti pubblicitari.

Anche in questo caso:

- **Non interessarsi all'affare sospetto e rifiutare l'offerta dello sconosciuto autore della telefonata.**

Alcune imprese invitano i clienti a recarsi in un determinato ristorante per ricevere il premio promesso. Talvolta si preannuncia anche l'assegnazione gratuita di un buono viaggio di grande valore. In realtà, nel ristorante indicato non si procede alla consegna dei premi, né di un buono viaggio, bensì viene organizzata una vera e propria vendita. Spesso i clienti lasciano il ristorante dopo aver acquistato prodotti per un ammontare elevato.

Per ottenere telefonicamente informazioni sul premio si deve comporre di norma un numero 09xy. Dopo tempi di attesa programmati, la conversazione viene tirata appositamente per

le lunghe, cosicché il numero di telefono 09xy (servizio a valore aggiunto) può aumentare i suoi proventi. Nella maggior parte dei casi gli utenti non sanno che con la loro chiamata versano denaro alla società, che sarà computato sulla loro prossima bolletta telefonica. Le società in questione, oltre a non corrispondere i premi promessi, realizzano ingenti guadagni mediante il numero 09xy.

Che cosa fare?

- Telefonare a un numero 09xy per informarsi sul premio promesso è controproducente: è meglio non telefonare affatto.

2.2 Offerte di iscrizione in un registro di ditte o di marchi sotto forma di fatture



La creazione o la modifica della ragione sociale di una ditta vengono iscritte nel Registro cantonale di commercio, i marchi vengono depositati presso l'Istituto della proprietà intellettuale e inseriti nel registro corrispondente. In entrambi i casi l'iscrizione è soggetta ad emolumenti. Sia le ragioni sociali appena create o modificate, sia i nuovi marchi vengono pubblicati nel Foglio ufficiale svizzero di commercio.

Dopo la pubblicazione della ditta o del marchio nel Foglio ufficiale svizzero di commercio, imprese private presentano offerte, sotto forma di fattura, alla ditta di recente fondazione o al nuovo titolare del marchio. L'annotazione che si tratta di offerte viene riportata a piccoli caratteri. Si fa credere ai destinatari che sia necessario pagare una tassa amministrativa per registrare la nuova ragione sociale o il marchio. In realtà, si tratta dell'iscrizione in un registro o in una banca dati privata che non hanno niente a che fare con il Registro cantonale di commercio né con l'Istituto federale della proprietà intellettuale e la cui utilità risulta ambigua.

Alcune imprese pubblicizzano l'iscrizione a un registro privato inviando un modulo a numerosi destinatari, in cui mettono in evidenza le prestazioni gratuite che offrono. La firma e il rinvio di questi moduli comporta generalmente la stipula di un contratto d'iscrizione a un registro privato e le spese del caso. L'importo delle tasse annuali rappresenta spesso l'usura. Le clausole rilevanti sono generalmente dissimulate all'interno del modulo e sfuggono al lettore poco attento.

Precauzioni:

- Si è rilevato che in molti casi queste offerte vengono inviate direttamente al personale contabile o al segretariato responsabile delle questioni amministrative dell'impresa stessa e non vengono sottoposte a verifiche ulteriori. Si consiglia pertanto di fornire a questi servizi le istruzioni necessarie per evitare sorprese spiacevoli. In particolare, il personale dovrebbe essere al corrente degli emolumenti che vanno effettivamente versati e dell'esistenza di moduli di offerta.

Che cosa fare se avete firmato inavvertitamente uno di questi moduli?

- Non appena avete scoperto l'errore, comunicate all'autore dell'offerta, mediante lettera raccomandata, che il modulo vi ha tratto in inganno e che, di conseguenza, contestate la validità del contratto. Ciò determina l'annullamento di quest'ultimo.

2.3 Offerte esoteriche ambigue



Nel settore esoterico vengono prese di mira le persone che hanno un debole per l'astrologia, le divinazioni, le profezie, i tarocchi, ecc. sulla base dei dati personali che vengono raccolti e trattati. Gli operatori del settore scrivono lettere nominative ai potenziali interessati. Questi ultimi vengono invitati a fidarsi delle facoltà divinatorie e di altri doni esoterici dell'autore della lettera, che generalmente opera sotto falsa identità. Esistono

naturalmente numerose varianti; a titolo illustrativo, riportiamo gli esempi seguenti: la veggente Maria Bianchi (nome fittizio) mette in guardia i destinatari, mediante lettere nominative, contro un pericolo imminente che essi potranno evitare grazie alla sua capacità di leggere il futuro e alla sua consulenza. E' fondamentale che il destinatario si rivolga a lei entro i termini indicati nella lettera prima che sia troppo tardi. Inoltre, la veggente annuncia ai destinatari di essere in grado di assicurare loro una vincita di 100 000 franchi. Conclude la lettera sottolineando che sarebbe un peccato lasciarsi sfuggire quest'occasione più unica che rara.

In cambio di questi servizi, Maria Bianchi chiede una minima partecipazione alle spese pari a 20 franchi. L'importo può essere inviato in contanti nella busta per la risposta oppure mediante le carte di credito Visa, Eurocard, ecc.

La veggente Maria del Cielo (nome fittizio) sostiene che il destinatario ha ereditato 17 500 franchi da un certo Alec Kiosma (nome fittizio). In cambio di 69 franchi gli prospetta un'«eredità stratosferica», che include anche i numeri vincenti del lotto.

Che cosa fare?

- Non prendere sul serio le lettere di questo tipo e cestinare.
- Chiedere al mittente di cancellare il proprio nominativo dall'indirizzario a sua disposizione.

2.4 Quiz televisivi



Diversi canali televisivi promettono ai telespettatori grosse vincite nei quiz e li attirano con importi che raggiungono i 30 000 franchi. I telespettatori partecipano da casa componendo un numero telefonico 09xy (servizio a valore aggiunto). Le possibilità di fornire una risposta durante la trasmissione sono scarse. Nella maggior parte dei casi si tratta infatti di una trasmissione pre-

registrata. Fatto sta che ogni tentativo costa del denaro. Per 100 tentativi di chiamata a 1.50 franchi ciascuno, si ottiene per esempio un importo di 150 franchi. La bolletta telefonica, che il telespettatore riceve dopo la trasmissione, risulterà salata.

Che cosa fare?

- Partecipare ai quiz televisivi soltanto se si conoscono perfettamente i costi e le condizioni di partecipazione.

2.5 Spam



Negli ultimi tempi si sono moltiplicate le offerte ingannevoli inviate tramite posta elettronica. Si tratta soprattutto di false promesse di guadagno, di pubblicità di lotterie, di offerte di investimenti e di conti in giacenza di vittime dell'Olocausto. Si fa credere ai destinatari che, dietro pagamento di determinati importi (irrisori rispetto al guadagno prospettato), riceveranno le elevate somme di denaro promesse. Chi invia questi messaggi agisce sotto falso nome e può trovarsi in qualsiasi parte del mondo.

Essi non esitano a fornire un indirizzo falso, per esempio, pur trovandosi all'estero, presentano talvolta un recapito fittizio in Svizzera o addirittura l'indirizzo vero di una ditta locale seria, che non ha nulla a che fare con loro. Di solito queste e-mail vengono inviate a destinatari che non risiedono in Svizzera. Vengono spesso utilizzati i seguenti indirizzi reali o fittizi:

Società di lotterie:

- slotto@swissmail.net
- Swiss Lotto Agency, Zurich
- swiss.lotto@telstra.com
- Swiss World Cyber Lottery International-Swiss Lottery
- De Lotto Switzerland 41132, NL-1007 SWISS-ZURICH, www.swisslotto.org
- Swiss Lotto, Gesellschaft Schweizer

Zahlenlotto, Postfach, 4002 Basel
in relazione all'indirizzo elettronico seguente
Swiss_lotto@swissmail.net
– International Lotto Club
Promotion Company AG, Basel
– Swiss Lotto Highstakes
– International Lotto Club Promotion AG, WMM,
C.C.International SP IT 5391, 6830 Chiasso

Una lista delle società di lotteria fittizie è consultabile sul sito Internet della World Lottery Association: www.world-lotteries.org

Società d'investimento

– United Bank Plc, Bahnhofstr. 45A, Zürich
– Zest Investments AG, Bahnhofstr. 45, Zürich
– Mr David Hoffmann & Mr Philippe Ludi,
c/o Valiant Privatbank AG, Bern
– IMS Holding Group, World Trade Center II,
rte de Prébois 29, 1215 Genève

Frodi legate ai conti bancari di vittime dell'Olocausto

Di recente, alcune pratiche abusive hanno coinvolto i conti in giacenza («dormant account», ovvero i conti corrente dimenticati) di vittime dell'Olocausto. Le somme di denaro variano e possono raggiungere i 100 milioni di dollari. Il destinatario deve rivendicare il conto al mittente dell'e-mail (il nome e l'indirizzo elettronico variano sempre). Il mittente si spaccia per membro della «Independent Committee of Eminent Persons, Switzerland (ICEP)».

Che cosa fare?

- Non rispondere ed eliminare le e-mail che promettono guadagni irrealistici.

3. Come bisogna comportarsi?

Bisognerebbe valutare sempre con occhio critico le lettere nominative, le e-mail o le telefonate di sconosciuti che, senza ragione apparente, offrono grossi guadagni. Il fatto che nessuno regala

niente è una verità lapalissiana. Inoltre, all'interno delle imprese, è opportuno informare i responsabili del segretariato o della contabilità sull'esistenza di certe società che offrono iscrizioni in un registro privato sotto forma di fattura, con fini sospetti.

Come tutelarsi contro queste truffe?

- Cestinare senza indugio le lettere nominative con promesse di guadagno ingannevoli e ambigue offerte di prodotti esoterici.
- Cancellare, senza rispondere, le e-mail che prospettano vincite irrealistiche a lotterie, concorsi, ecc.
- Le ordinazioni, le condizioni di partecipazione e le adesioni a concorsi mediante numeri di telefono 09xy sono molto costose: è meglio lasciar perdere.
- Chiedere ai mittenti sospetti di cancellare i propri dati personali dalle loro banche dati.
- Leggere attentamente le offerte di iscrizione in qualsiasi registro. Sensibilizzare eventualmente il personale su questo problema.
- Se avete firmato inavvertitamente un'offerta d'iscrizione, contestate subito la frode: ciò determina l'annullamento del contratto.

4. Che cosa fare contro le truffe?

4.1 In Svizzera

Non spetta né alla Confederazione né ai Cantoni il compito di intervenire contro le truffe commesse in Svizzera. Tuttavia, chiunque si senta minacciato o danneggiato nei propri interessi economici può sporgere querela presso le autorità competenti o presentare un'azione civile al giudice. La querela può essere sporta presso qualsiasi comando di polizia. Quest'ultimo provvederà a inoltrarla al giudice d'istruzione competente.

A livello federale, l'**Ufficio del Consumo esercita la funzione** di interlocutore tra i consumatori e l'Amministrazione. Sul sito Internet www.consumo.admin.ch potete trovare un modulo per la richiesta di informazioni. In questo modo i consumatori possono comunicare all'Ufficio i loro problemi. Esso fornisce un primo parere, oppure sottopone la questione alle autorità competenti. L'Ufficio valuta anche le difficoltà e l'urgenza dei problemi dei consumatori; ciò gli permette di individuare eventuali lacune sul piano legislativo o esecutivo.

Ufficio del consumo

Effingerstrasse 27, 3003 Berna

Tel.: +41 31 322 20 21

Fax: +41 31 322 43 70

www.konsum.admin.ch

La legge ha accordato alle **organizzazioni dei consumatori** il diritto di agire. I consumatori possono quindi rivolgersi alle organizzazioni affinché esse intervengano contro queste truffe. In Svizzera, sono in particolare le seguenti organizzazioni nazionali ad avere diritto a intentare un'azione giuridica:

ACSI

L'Associazione Consumatrici della Svizzera Italiana, fondata nel 1974, dal 1975 pubblica otto volte all'anno il periodico d'informazione «La Borsa della Spesa».

Associazione Consumatrici della Svizzera italiana
Segretariato e Redazione «La Borsa della Spesa»
Ex Casa comunale, 6915 Pambio-Noranco
(nuovo indirizzo dal 23 marzo 2005:
Stabile amministrativo 6932 Breganzona)
tel. 091 922 97 55, fax 091 922 04 71
E-Mail: acsi@acsi.ch
Reperibilità telefonica Infoconsumi:
+41 91 923 53 23, www.acsi.ch/index.cfm

FRC

La Fédération romande des Consommateurs, fondata nel 1959, conta oggi 30 000 membri. Pubblica il periodico «J'achète Mieux» dieci volte all'anno.

Fédération romande des

consommateurs Secrétariat général

Rue de Genève 7, CP 6151, 1002 Lausanne

Tél. 021 312 80 06, Fax +41 21 312 80 04

E-Mail info@frc.ch

Reperibilità telefonica: 0900 575 105 2 fr 13/min

www.frc.ch

KF

Il Konsumentenforum, fondato nel 1961, pubblica quattro volte all'anno il bollettino Kf-info.

Konsumentenforum kf

Grossmannstr. 29, 8049 Zürich

Tel. 044 344 50 60, Fax 044 344 50 66

E-mail: forum@konsum.ch, www.konsum.ch

Reperibilità telefonica nella Svizzera tedesca:

Berna, tel.: 031 961 69 86

Lucerna, tel.: 041 210 24 50

Svizzera orientale, tel.: 071 223 32 71

Zurigo, tel.: 044 251 57 70

SKS

La Stiftung für Konsumentenschutz, fondata nel 1964, fornisce informazioni sulle sue attività nella rivista bimensile K-Tipp.

Stiftung für Konsumentenschutz SKS

Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23

Tel. 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27

E-Mail: admin@konsumentenschutz.ch

Hotline: per i membri: 031 370 24 25,

tariffa normale per i non-membri:

0900 900 440 fr. 2.10/min.

www.konsumentenschutz.ch

Esiste inoltre la possibilità di presentare reclami presso la **Commissione svizzera per la lealtà**. Si tratta di un organo istituito dal mondo economico, che si prefigge di promuovere la lealtà nella pubblicità. Sul sito Internet di questa Commissione (www.lauterkeit.ch) si possono scaricare moduli per sporgere querela.

Schweizerische Lauterkeitskommission
Kappelergasse 14, Postfach 2744, 8022 Zürich
Tel. 01 211 79 22, Fax 01 211 80 18
E-Mail: info@lauterkeit.ch, www.lauterkeit.ch

La legge accorda il diritto di intentare un'azione anche alle **associazioni professionali ed economiche**, alle quali i membri possono rivolgersi.

4.2 All'estero



La Confederazione, rappresentata dal Segretariato di Stato dell'economia (Seco) può intentare un'azione contro imprese o persone fisiche che, dalla Svizzera, commettono frodi contro consumatori residenti all'estero. Le persone che si trovano all'estero possono quindi rivolgersi al Seco:

Segretariato di Stato dell'economia (Seco)
Effingerstrasse 1, 3003 Berna
Tel. +41 31 322 56 56, Fax +41 31 322 56 00
E-Mail: info@seco.admin.ch,
www.seco.admin.ch

4.3 Persone residenti in Svizzera vittime di truffe commesse all'estero



Una persona residente in Svizzera che riceve offerte ingannevoli dall'estero può rivolgersi direttamente alla competente autorità nazionale del Paese in questione tramite il sito dell'ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network, www.icpen.org/) L'ICPEN è una rete informale che raggruppa oltre trenta Stati nella lotta contro le truffe internazionali.

Infine, per quanto riguarda le **offerte ingannevoli inviate per posta elettronica (E-mail, ordinazione di prodotti tramite Internet, ecc.)** sussiste la possibilità di sporgere querela compilando un modulo direttamente sul sito web www.econsumer.gov. Econsumer.gov, una società creata dai membri dell'ICPEN per lottare contro le frodi nelle transazioni elettroniche, riunisce oggi 19 Stati. Il sito Internet offre informazioni utili ai consumatori che intendono effettuare transazioni via Internet.