Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Piattaforme di vendita

Mar 05/05/2020 - 12:05

Vale anche per chi vende: meglio controllare ed essere scettici!

C'è chi approfitta del tempo a casa per fare ordine e, perché no, per separarsi da qualche cosa, magari non più utilizzata ma neppure del tutto superflua. E così a qualcuno viene l'idea di mettere in vendita su una piattaforma di annunci il proprio impianto Hi-Fi o la propria giacca di marca e liberarsene. Il seguente esempio mostra però che talvolta si può andare incontro a spiacevoli sorprese.

Il sig. Rossi si è in effetti un po' meravigliato, del fatto che qualcuno si fosse fatto sentire così velocemente per l'annuncio di vendita del suo impianto Hi-Fi. Il compratore raccontava di volerlo regalare a suo figlio in Olanda e chiedeva al sig. Rossi di spedirlo lì. "*Dopo lunghi contatti, molte mail, chat così come chiamate da parte sua e della sua banca, mi sono fidato e ho spedito l'impianto*", racconta il sig. Rossi al Centro Europeo Consumatori (CEC). Il corrispettivo della vendita avrebbe dovuto essere bonificato da una banca in Nigeria ed il sig. Rossi avrebbe dovuto trasmettere per sicurezza una copia della propria patente di guida. Il sig. Rossi è andato incontro anche a questa richiesta, dato che era già stato contattato dalla banca e non c'era nessun motivo per dubitare dell'affidabilità del compratore. Solo dopo che, per apparenti problemi con il bonifico, gli è stato chiesto anche di trasferire una somma, per quanto esigua, alla banca in Nigeria, si è insospettito e ha capito: era stato raggirato da un truffatore. È riuscito anche a fermare subito il pacco.

A più d'uno a questo punto può venire da pensare: "Ancora una volta è andata bene! Il sig. Rossi se l'è cavata con uno spavento!" Ripensandoci però purtroppo non è così: ripercorrendo la vicenda, torna alla mente che il sig. Rossi aveva spedito la sua patente di guida al truffatore. Ci informa invece il sig. Rossi: "*Adesso per di più il truffatore ha clonato il mio profilo di venditore, utilizzando un indirizzo modificato con il mio nome e la mia foto profilo, per continuare a truffare sulla piattaforma di vendita! Quattro persone si sono già lamentate con me attraverso Facebook*".

Il sig. Rossi non è l'unico che si è rivolto a noi con questa storia. Come lui, anche altri consumatori sono stati truffati, e le loro identità utilizzate abusivamente.

Si pone quindi la domanda: "Come avrebbe potuto evitare il sig. Rossi di incappare in questa trappola?" **Ecco alcuni consigli del Centro Europeo Consumatori**:

- Il truffatore cerca quasi sempre di guadagnarsi la fiducia attraverso informazioni e storie di carattere molto personale. Esortiamo a essere scettici rispetto a questo tipo di comunicazioni;
- Spesso il truffatore tira in ballo un soggetto terzo, apparentemente neutrale. Questo può essere una banca o una ditta di trasporti, che trasmette un'apparenza di serietà per dissipare eventuali dubbi. Anche qui un grado di attenzione elevato non è mai troppo;
- Il truffatore finge qualche problema con il pagamento e chiede dei versamenti al venditore. A tali tipi di richiesta non bisogna mai andare incontro, così come non si deve mai spedire la merce prima di ricevere il corrispettivo della vendita.

Ed infine **il consiglio più importante**:

- Il presunto compratore, per ingannare successivamente altri consumatori, raccoglie documenti di identificazione. Chiede dunque al venditore privato di spedirgli per sua sicurezza - si fa per dire - una copia della sua carta d'identità o della patente, prima di procedere con il bonifico del prezzo.

Il Centro Europeo Consumatori sa esattamente come si deve reagire ad un tale richiesta: "*Non mandate mai ad una persona estranea la vostra carta d'identità, patente di guida o qualsiasi altro documento d'identificazione! Questi possono servire ai truffatori per costruirsi un'identità fasulla e prendersi gioco di altri consumatori ignari*", avverte Julia Rufinatscha, consulente legale del CEC.

"*Essere estremamente diffidenti in questo tipo di transazioni è imprescindibile e la prevenzione è di certo la miglior difesa*", aggiunge Stefano Albertini di Conciliareonline.it, "*anche perché una volta che si è verificato il danno, è poi molto difficile rimediare alla truffa ed ai suoi effetti*".

Le consulenti del Centro Europeo Consumatori e Stefano Albertini di Conciliareonline.it consigliano ai consumatori di sporgere in queste ipotesi urgentemente una **denuncia per furto d'identità** (*identity theft*), anche se fortunatamente non dovessero aver subito danni materiali. Tale denuncia infatti è sempre da presentare: altrimenti c'è il rischio di passare da truffati a presunti truffatori.

Se qualcosa comunque è andato storto, in caso di acquisti da un venditore con sede in un altro Paese dell'UE, Islanda o Norvegia, potete rivolgervi gratuitamente al Centro Europeo Consumatori (info@euroconsumatori.org). Il CEC Italia informa inoltre anche sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie con l'aiuto della Piattaforma Europea ODR.

Una ulteriore possibilità è quella di rivolgersi all'organismo di conciliazione istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) Conciliareonline.it. Basta connettersi al portale www.conciliareonline.it per accedere alla procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti dalla vendita di beni e servizi online (la procedura è condotta interamente online).

Cofinanziato dalla Commissione Europea, dalla Provincia Alto Adige, dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige, dal Ministero dello Sviluppo Economico, dalle organizzazioni di supporto Centro Tutela Consumatori Utenti e ADICONSUM, membro della rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net).