

E-COMMERCE

Strumenti e contromisure per evitare truffe e raggiri



Spesso utilizziamo la terminologia del web in modo inappropriato, ma in ambito giuridico occorre essere precisi anche per consentire il corretto esercizio e la giusta tutela dei propri diritti.

La dottrina ha da tempo chiarito, infatti, alcuni aspetti importanti in tema di contratti e commercio elettronico precisando alcuni concetti che spesso, nella quotidianità, noi tutti non distinguiamo pensando che si tratti di sinonimi. Ci si riferisce ai **contratti digitali**, ai **contratti informatici** ed a **quelli telematici**. E allora è importante specificare che:

- ☐ per **contratto digitale** deve intendersi quel contratto stipulato in forma elettronica, con firma digitale, senza l'utilizzo di documenti informatici;
- ☐ per **contratto informatico** deve intendersi il contratto che ha per oggetto beni e servizi informatici;
- ☐ per **contratto telematico**, infine, deve intendersi il contratto concluso attra-

verso strumenti telematici senza che le parti siano contemporaneamente presenti nello stesso luogo (contratto a distanza).

Sono, quindi, i **contratti telematici** quelli ad essere stati oramai inquadrati nel fenomeno del commercio in rete (commercio elettronico o *e-commerce* che dir si voglia) in cui le parti, venditore ed acquirente, utilizzando schemi contrattuali tipici o atipici, si avvalgono della rete telematica per la loro conclusione.

I soggetti contraenti e le tutele normative per i consumatori

Naturalmente, come in ogni contratto, anche nei contratti telematici i soggetti contraenti possono avere diversa natura.

Sotto il profilo soggettivo, infatti, anche nei contratti telematici potremo essere dinanzi alle seguenti tipologie di contraenti, con le relative conseguenze in termini di normativa applicabile:



1. professionisti, soggetti, cioè, che operano per scopi imprenditoriali o professionali;

2. consumatori, soggetti, cioè, che utilizzano un bene o un servizio per scopi personali, estranei ad attività imprenditoriali o professionali.

Nell'*e-commerce*, e dunque nei contratti telematici, potremmo avere, pertanto, tre ipotesi di contratti per quanto attiene i soggetti contraenti:

- ▶ contratti conclusi tra soggetti che posseggono entrambi la qualifica di professionisti;
- ▶ contratti conclusi tra soggetti entrambi consumatori (può essere il caso solitamente delle aste on line tra privati o della vendita di beni usati su internet sempre tra privati);
- ▶ contratti conclusi tra un professionista ed un consumatore.

Naturalmente le tutele normative ed i livelli di protezione differiscono a seconda dei soggetti coinvolti nel contratto. Quel-

lo che ci interessa qui sono i contratti tra professionista e consumatore.

Infatti, in tale caso troverà applicazione il **Codice del Consumo** (D.lvo 206/2005, recentemente modificato). Le disposizioni del Codice del Consumo che possiamo applicare ai contratti telematici conclusi tra consumatore e professionista sono numerose. A titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle più ricorrenti riguardano:

- A** le clausole vessatorie;
- B** la pubblicità ingannevole e le pratiche commerciali scorrette;
- C** gli obblighi informativi ed il recesso nella “nuova” versione di cui al D.Lgs. n. 21/2014 (di attuazione della dir. n. 2011/83/UE);
- D** le garanzie nella vendita dei beni di consumo.

Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, è bene ricordare che:

- la garanzia legale di conformità è prevista dagli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo e tutela il consumatore in caso acquisto di **prodotti difettosi**;



- il consumatore può far valere i propri diritti in materia di garanzia legale di conformità **RIVOLGENDOSI DIRETTAMENTE AL VENDITORE** del bene, anche se diverso dal produttore;
- in presenza di un vizio di conformità, il consumatore ha diritto, a sua scelta, alla **riparazione o sostituzione** del bene difettoso da parte del venditore, e ove non possibile o eccessivamente oneroso, alla **risoluzione del contratto**, con restituzione delle somme pagate, o alla **riduzione del prezzo**;
- la garanzia legale **DURA DUE ANNI** dalla consegna del bene e deve essere fatta valere dal consumatore entro **DUE MESI** dalla scoperta del difetto: occorre quindi conservare sempre la prova di acquisto (ricevuta fiscale o scontrino di cui si consiglia di fare subito una fotocopia perché le carte termiche degli scontrini possono scolorirsi con il tempo).

Le novità normative introdotte dalla **dir. n. 2011/83/UE del 25 ottobre 2011** e re-

cepira nel 2014 dal nostro Legislatore nel Codice del Consumo sono:

A la previsione di maggiori obblighi, in capo al professionista, di informazione precontrattuale da fornire ai consumatori nei contratti negoziati fisicamente fuori dai locali commerciali e nelle vendite a distanza;

B il diritto di recesso riconosciuto al consumatore, è reso possibile entro un termine più ampio (da 10 a **14 GIORNI**). In caso di omessa comunicazione al consumatore dell'informazione sull'esistenza del diritto di recesso si passa dai previgenti 60 giorni dalla conclusione del contratto (e dai 90 giorni dalla consegna del bene) al termine di **DODICI MESI**;

C nel caso di acquisti on-line è richiesta una maggiore trasparenza delle spese: il venditore è tenuto a dichiarare i costi che il consumatore dovrà sostenere in caso di restituzione dei prodotti. In caso di mancata comunicazione tali costi di restituzione graveranno sul venditore.



I rischi dell'e-commerce Consigli pratici



Oggi è possibile, ed è spesso anche molto conveniente, acquistare on-line qualsiasi tipo di bene e servizio. Bisogna, però, prestare molta attenzione alle insidie che il commercio elettronico può riservare. Sono tante le truffe telematiche che vengono realizzate in questi casi. Riportiamo di seguito alcune tipologie di frodi che la Polizia Postale elenca statisticamente come più ricorrenti:

- 1.** finte vendite all'asta sul web, con merci offerte e mai inviate ai clienti o con prezzi gonfiati;
- 2.** offerta di servizi gratis su internet che poi si rivelano a pagamento o mancata fornitura di servizi pagati o fornitura di servizi diversi da quelli pubblicizzati;
- 3.** vendite di hardware o software su catalogo on-line, con merci mai inviate o diverse rispetto a quanto pubblicizzato;



4. schemi di investimento a piramide e multilevel business;
5. opportunità di affari e franchising;
6. offerte di lavoro a casa con acquisto anticipato di materiale necessario all'esecuzione di tale lavoro;
7. false promesse di rimuovere informazioni negative per l'ottenimento di crediti (es. rimozione di nominativi da black-list);
8. false promesse di concessione (con richiesta di commissione) di carte di credito a soggetti con precedenti negativi.

Rischi connessi all'utilizzo di carte di credito

L'utilizzo di carte di credito per effettuare i propri acquisti on-line porta in sé numerosi e preoccupanti rischi. Il rischio principe è quello della clonazione. Il problema della truffa tramite carte di credito falsificate è ormai tristemente noto. L'uso fraudolento della carta



di credito può avvenire principalmente in due modi: **1)** attraverso metodi di “sniffing” con cui i pirati informatici riescono ad intercettare tutte le informazioni (numero carta, titolare, scadenza) che vengono inviate via internet nel caso di un acquisto on-line; **2)** attraverso l'utilizzazione, da parte di terzi, delle ricevute di pagamento che il titolare, a seguito di un acquisto in un locale commerciale, ha buttato, senza distruggere. Ma vediamo gli strumenti da porre in essere per ridurre ed evitare questi rischi.

Strumenti e contromisure per evitare possibili truffe nel commercio elettronico

Anche in questo caso, la Polizia Postale, ci fornisce molti consigli per evitare le insidie del commercio elettronico. Questo tipo di commercio è sicuramente uno degli aspetti più innovativi offerti da internet, anche se richiede un pizzico di accortezza non dissimile da quella richiesta nella vita

privata. Ad esempio, il fatto che il sito sia scritto nella nostra lingua non è sufficiente a ritenere che stia operando dal territorio nazionale.



A questo proposito, può essere utile utilizzare, prima di effettuare un acquisto su un sito non conosciuto, il servizio offerto dal sito www.checkdomain.com che permette di conoscere la nazionalità del sito ed il nome dei suoi responsabili. Queste informazioni devono essere considerate alla luce di alcuni aspetti quali ad esempio la possibilità di esercitare il diritto di recesso. Per fare acquisti o operazioni attraverso la rete internet di solito viene richiesto dal sito interessato solo il numero di carta di credito e la relativa data di scadenza. Le truffe, in questo caso, come dicevamo, sono possibili solo da due categorie di persone: **1** pirati informatici (o dipendenti infedeli del sito internet) che acquisiscono i numeri della carta attraverso un'intrusione telematica; **2** altre persone che a qualsiasi titolo vedono la carta (camerieri,



postini, conoscenti) e che si annotano il suo numero. Per ridurre i rischi di frode è quindi consigliabile, in primo luogo, far sì che la propria carta venga maneggiata dal minor numero di persone possibile. In secondo luogo, è opportuno effettuare spese su rete internet utilizzando siti conosciuti o che abbiano un minimo di credibilità sia per quanto riguarda il prodotto venduto, che la solidità del marchio. Ecco perché bisogna:

- ▶ verificare che i siti in questione utilizzino protocolli di sicurezza che permettano di identificare l'utente. Il più diffuso è il Secure Socket Layer (SSL): generalmente durante la transazione, in basso a destra della finestra, compare un'icona con un lucchetto che sta a significare che in quel momento la connessione è sicura;
- ▶ evitare di fornire informazioni troppo personali, in particolare quelle relative al proprio conto corrente: perché la transazione vada a buon fine serve solo il numero della carta di credito e la relativa scadenza; fare uso, per quanto possibile, delle soluzioni di home banking che





le banche mettono a disposizione per controllare - quasi in tempo reale - il proprio estratto conto, in modo da bloccare, tempestivamente, la carta qualora si discostassero delle spese addebitate;

- verificare con attenzione gli estratti conto segnalando immediatamente, alla società che emette la carta, ogni transazione sconosciuta e conseguentemente provvedere al blocco della stessa.

Al fine di evitare spiacevoli sorprese, le associazioni dei consumatori suggeriscono, accanto alle indicazioni fornite dalla Polizia Postale, una precauzione semplice, forse scontata, ma fondamentale: non gettare mai le ricevute della carta di credito nei rifiuti. In moltissimi casi (provare per credere) basta comunicare il numero di una carta e la data di scadenza (registrati sulle ricevute che l'esercente deve consegnare come prova di acquisto) per poter tranquillamente effettuare ordini telefonici e relativi pagamenti di beni e/o servizi. Nel caso in cui, invece, si è rimasti vittime di un uso fraudolento della propria carta



bancomat o della propria carta di credito bisogna subito bloccare la stessa, sporgere denuncia ed inviare appena possibile alle società emittenti una raccomandata a.r., allegando la denuncia rilasciata dall'organo di Polizia, per contestare l'eventuale uso fraudolento.

È bene sapere, infatti, che nell'ipotesi di commercio elettronico (acquisti on-line) o di contratti a distanza si applica la disciplina di cui al **D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11**, adottato in attuazione della direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. Con il sopravvenire di tale disciplina, infatti, incidenza e contenuti dell'onere probatorio sono inquadrati dall'art. 10 di tale decreto il quale, al primo comma, statuisce che *“Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha*

subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti". Come da costante Giurisprudenza dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) nel caso di uso fraudolento di uno strumento di pagamento, la disciplina di cui al D.lgs 11/2010 stabilisce, quindi, una **responsabilità oggettiva** dell'intermediario per le conseguenze dannose verificatesi prima della comunicazione di blocco, temperata dalla previsione di una franchigia a carico dell'utilizzatore fissata nella misura massima di € 150. Detta responsabilità viene meno nell'ipotesi di dolo o colpa grave del cliente. In ogni caso, se previsto come strumento di pagamento dal sito di e-commerce su cui operiamo, è sempre consigliabile utilizzare **Paypal**. Oltre a garantire sistemi di protezione e rimborso in caso di frodi, Paypal, infatti, consente, una volta registratisi gratuitamente ed aperto un account, di effettuare transazioni senza condividere i dati della propria carta con il destinatario finale del pagamento.





A cura di
Giampiero Falzone

www.federconsumatori.it
www.legaconsumatori.it
www.adiconsumemiliaromagna.it
www.arcoconsumatoriemiliaromagna.it

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2015”