
Truffe online: fondamentale l'informazione preventiva

Mar 03/12/2019 - 13:47

La migliore arma contro le truffe online è l'informazione preventiva - a questa conclusione arrivano gli esperti del Centro Europeo Consumatori, della Polizia Postale e di Conciliareonline.it al termine di un incontro che si è svolto nella giornata di oggi a Bolzano.

Pochi giorni dopo il Black Friday ed il Cyber Monday, si sono incontrati a Bolzano le giuriste del Centro Europeo Consumatori (CEC), rappresentanti della sezione Polizia Postale e delle Comunicazioni di Bolzano, l'esperto di telecomunicazioni del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ed il conciliatore dell'organismo Conciliareonline.it. Argomento dell'incontro: il magico mondo di internet, pieno di occasioni, offerte, ma anche e soprattutto di truffe.

I casi più segnalati nel corso del 2019 al CEC hanno riguardato la mancata consegna di quanto acquistato online, prodotti effettivamente consegnati ma danneggiati e problemi legati all'esercizio del diritto di recesso. "Si tratta di problematiche di natura prettamente civilistica di competenza delle associazioni a tutela del consumatore, che si prestano benissimo ad essere risolte attraverso un organismo di risoluzione alternativa delle controversie", spiega Stefano Albertini, conciliatore presso Conciliareonline.it. In molti casi i consumatori segnalano di avere ricevuto un prodotto completamente diverso da quello ordinato: "Ad esempio un paio di occhiali da sole da pochi Euro invece delle scarpe firmate", racconta Isolde Brunner del CEC e spiega che solitamente si tratta di venditori cinesi. "Quello degli acquisti da Paesi extra UE, solitamente dalla Cina, è una problematica che non riguarda soltanto la tutela dei diritti dei consumatori in quanto tali, ma anche l'impatto ambientale di questi acquisti da così lontano, sul quale dobbiamo cercare di sensibilizzare i cittadini", aggiunge Julia Ruffinatscha del CEC.

Ad incidere negativamente – e in tanti casi anche molto pesantemente - sulle finanze degli utenti sono però i casi di vera e propria truffa. Nell'esperienza di Rebecca Berto, consulente legale del CEC, nel 2019 sono senza dubbio aumentate le segnalazioni di consumatori che hanno perso ingenti somme di denaro investite in piattaforme di trading online.

“Molte truffe potrebbero essere evitate fin dall'inizio, se solo le persone utilizzassero un po' di buon senso e scetticismo anche e soprattutto nel mondo di internet”, afferma Monika Nardo, responsabile del CEC di Bolzano e prosegue “nella vita “reale”, offline, nessuno si sognerebbe mai di fare un bonifico di 4.000 Euro a favore di uno sconosciuto, senza avere prima visto l'auto che si vorrebbe comperare”.

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 (CEC)** - telefono 0471-980939 oppure 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).