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

Coaching online: le trappole in agguato

Lun 27/11/2023 - 17:00

Raggiungere il benessere economico senza lavorare, diventare un coach di atleti professionisti dello sport oppure un rinomato coach in nutrizione: sono solamente alcune delle promesse dei coaching video, ossia dei tutorial online in cui sedicenti influencer svelerebbero ai propri seguaci o followers i segreti del proprio successo economico o personale. Ma è veramente così?

Sono tante in giro per l'Europa le segnalazioni raccolte dalla rete dei centri consumatori europei (ECC-Net) relativamente ai contratti conclusi per dei corsi di coaching online dai quali le persone non riescono più a recedere. Tra questi anche l'ufficio di Bolzano del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia.

Non c'è alcun dubbio che gli auto-proclamati coach siano molto abili nell'utilizzare i social media, come Youtube, TikTok, Instagram. Con frasi ad effetto e motivazionali promettono di svelare i segreti per realizzare i propri sogni. "Pensa in grande" oppure "cambia il tuo approccio alla vita, solo così realizzerai te stesso! Vuoi sapere come? Clicca sul seguente link" sono alcune dell'espressioni utilizzate dai sedicenti coach per attirare giovani ed anche adulti a cliccare sui loro link.

Solitamente chi prosegue cliccando viene reindirizzato ad un modulo per poter concordare un appuntamento telefonico per ricevere ulteriori informazioni...il contatto però non avviene direttamente con l'influencer protagonista del video promozionale, ma con alcuni suoi presunti collaboratori (detti "closer"). Questi spiegano che i coaching video e gli incontri su zoom sarebbero talmente all'avanguardia da garantire dei guadagni per migliaia di Euro al mese a coloro che seguiranno i consigli proposti. Nel caso in cui tali guadagni non siano realizzati, agli interessati viene assicurato di ricevere ulteriori coaching-video fino a quando non riusciranno a cambiare il proprio approccio mentale alla vita personale o professionale per ottenere l'aspirato successo.

Ai consumatori convinti viene inviato via email un ulteriore link, con le istruzioni per pagare i video e gli incontri zoom al fine di "investire nel proprio futuro". Il **presunto "investimento" però non è indifferente** e solitamente, a seconda del tema dei coaching video, si aggira su cifre che vanno da circa 3.000,00 a 13.000,00 €.

Proseguendo quindi si viene dirottati sul sito di un'azienda, mai nominata fino a qualche istante prima: è quella che poi emette le fatture, si occupa del recupero credito e offre addirittura la possibilità di un pagamento rateale. Il rinomato coach apparentemente non ha tempo da perdere per questi dettagli perché appunto impegnato in eventi o incontri creativi allo scopo di cambiare l'energia mentale dei follower o seguaci!

Come spesso accade però non tutto è oro quel che luccica. **Una volta pagato, i neo-aderenti scoprono che, in realtà, il fantomatico segreto per guadagnare sostanzialmente consiste nell'attirare altri malcapitati sulla piattaforma per seguire i coaching video**.

Ed è qui che emergono le verità nascoste dietro tali offerte: **chi a questo punto volesse esercitare il diritto di recesso se lo vede rifiutare dall'azienda**, con la giustificazione di aver spuntato una casella che lo escludeva in fase di acquisto o perché non sarebbe previsto per il prodotto digitale acquistato. Peccato che, come ha confermato più di un consumatore rivoltosi al CEC, non è possibile procedere all'acquisto senza spuntare la famigerata casella della rinuncia (che a volte viene precompilata per conto dei consumatori, che magari neppure hanno la possibilità di rendersene conto).
"Le modalità di formazione del contratto, soprattutto in quei casi in cui i consumatori sono stati reindirizzati più volte attraverso vari link prima di giungere alla pagina relativa al pagamento destano dei seri dubbi sulla correttezza delle pratiche commerciali adottate" afferma Rebecca Berto consulente legale del CEC Italia, "e in ogni caso, una volta pagato, se pentiti è molto difficile recuperare quanto pagato".

Per questo motivi, **si consiglia di valutare con estrema attenzione e la necessaria diffidenza offerte di tal genere: metodi sicuri per conseguire ricchezza e successo (anche personale) purtroppo ancora non esistono**!

Quand'anche si voglia comunque prendere in considerazione di aderire a offerte di coaching video, si consiglia in ogni caso di:

- Effettuare degli screenshot dell'annuncio e/o inviarsi via email una copia della conversazione chat intercorsa con l'offerente;
- Effettuare degli screenshot delle pagine web a cui si viene re-indirizzati e dei link cliccati;
- Prendersi il tempo necessario per valutare: solitamente i collaboratori (o closer) del sedicente coach fanno leva sul presunto numero di richieste per spronare una decisione affrettata di adesione al contratto;
- Prestare attenzione ai dettagli della piattaforma presso la quale dovete effettuare il pagamento: se si tratta di un'azienda mai menzionata e di cui non sapete nulla, fermatevi e non confermate il pagamento.
- Non spuntare le caselle in cui si rinuncia al diritto di recesso: se è obbligatorio spuntare tale casella per proseguire con l'acquisto, **bloccate il processo di pagamento**.

Ulteriori informazioni sono disponibili gratuitamente contattando il Centro Europeo Consumatori Italia (sede di Bolzano tel.: 0471-980939 email: info@euroconsumatori.org; sede di Roma tel.: 06-44238090,

email: info@eccnet-italia.it).

Anche per i servizi digitali sottoscritti online c’è la possibilità di aprire una procedura di conciliazione mediante l’organismo istituito dal CTCU: Conciliareonline.it. Basta collegarsi al portale all’indirizzo www.conciliareonline.it per accedere alla procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online.