

## Decalogo anti truffa

Secondo alcuni dati, ogni anno in Italia vengono denunciate circa 39.000 truffe, ma il fenomeno è molto più rilevante. Almeno 400.000 cittadini - 10 volte i dati ufficiali - subiscono ogni anno truffe ordinarie e raggiri senza effettuare alcuna denuncia, sfuggendo quindi alle statistiche istituzionali (basti pensare che il sistema di vendita piramidale CRS, ha coinvolto oltre 130.000 cittadini, per un giro di affari di 350 milioni di euro).

**IL GIRO DI AFFARI DELLE TRUFFE, CHE COINVOLGE ALMENO 400.000 CONSUMATORI, E' STIMATO IN CIRCA 1,2 MILIARDI DI EURO L' ANNO!**

ADUSBEF ha redatto un vademecum per aiutare i consumatori nell'auto-tutela.

Alcuni casi di seguito riportati potranno servire quali esempi e "campanelli di allarme", in questi casi non esitate a contattare immediatamente gli organi di Polizia.

False lettere dell'Agenzia delle Entrate per richiedere ai contribuenti le coordinate bancarie e gli estremi (fotocopia) della carta d'identità e del codice fiscale. A lanciare l'allarme è l'Agenzia delle Entrate che in una nota stampa riporta il contenuto della lettera truffaldina:

"Gentile Contribuente, il controllo automatico ... ha evidenziato che i conteggi relativi ai dati dichiarati sono risultati inesatti, si è riscontrata una eccedenza di versamenti ...".

Così si legge su una lettera intercettata a Verona, grazie all'iniziativa di un contribuente che, insospettito, l'ha consegnata al front-office delle Entrate. Carta intestata con il vecchio logo dell'Agenzia, in calce la firma di un funzionario che un tempo, effettivamente, firmava corrispondenze simili, un linguaggio tanto approssimativo quanto scorretto, per una comunicazione che, in qualche maniera nei contenuti, ricorda veri avvisi dell'Amministrazione finanziaria: "Le suggeriamo di compilare i dati sottodescritti e inviare urgentemente la presente comunicazione al numero di fax 06 96708536" (che risulta realmente attivo, ma non appartiene, né è mai appartenuto, all'Agenzia delle Entrate).

In sostanza, il tentativo di raggirò consiste nell'invitare il contribuente ad autorizzare l'Agenzia a effettuare un bonifico bancario su un conto corrente di cui si chiede il numero, il codice Abi, il Cab, il nome della banca, l'indirizzo e quant'altro.

Di quest'ultima modalità di tentata truffa a scapito dei contribuenti e di danno all'immagine dell'Amministrazione - come per altro delle numerose e frequenti altre tipologie (abbonamenti a riviste fiscali, partecipazione a spese postali, eccetera) - l'Agenzia ha messo al corrente le Autorità di polizia competenti. Come sempre, in ogni caso, s'invitano tutti coloro che dovessero essere oggetto di tali tentativi di raggirò - o, quantomeno, ne venissero a conoscenza - a darne immediata notizia: alle Autorità di polizia competenti o anche presso qualsiasi ufficio delle Entrate presente sul territorio nazionale.

Tentativi di truffa ai danni dei contribuenti e dei professionisti del settore tributario - utilizzando in diversi modi il nome e/o il marchio dell'Agenzia delle Entrate. Stando almeno alle segnalazioni provenienti da tutte le regioni d'Italia, l'Agenzia delle Entrate sta verificando un'intensificazione di telefonate provenienti da fasulli funzionari del fisco, che propongono abbonamenti a fantomatiche riviste edite dall'Amministrazione finanziaria; sempre più numerosi cittadini ricevono lettere di sollecito per pagamenti di misteriosi plichi di ambito fiscale. I tentativi di raggirò, dunque, non solo sono sempre più frequenti, ma le modalità sono sempre più complesse e "raffinate", persino con l'utilizzo degli strumenti digitali.

L'Agenzia delle Entrate, ovviamente, raccomanda di informare sempre e tempestivamente l'autorità competente - o anche qualsiasi ufficio dell'Amministrazione finanziaria presente sul territorio - di ogni tentativo di raggirò. Per consentire di riconoscere rapidamente le situazioni sospette, si fornisce una sintetica descrizione delle tre più comuni tipologie di truffa di cui si è finora a conoscenza.

### **Abbonamenti**

Falsi funzionari delle Entrate propongono telefonicamente abbonamenti a riviste inesistenti e a prodotti editoriali dell'Agenzia, o offrono consulenza e prestazioni varie di carattere fiscale.

Tutte le pubblicazioni dell'Agenzia sono gratuite e reperibili gratuitamente presso gli uffici delle Entrate o di altri enti pubblici e la loro versione digitale è sempre scaricabile dai siti Internet ([www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) e [www.fiscooggi.it](http://www.fiscooggi.it)) dell'Amministrazione. Nessun dipendente, inoltre, è autorizzato a chiedere denaro ai contribuenti - e per nessuna ragione - né presso il loro domicilio, né al telefono, né in qualsiasi altro luogo.

### **Corriere-espresso**

Vengono chiesti soldi per la consegna a domicilio di notifiche a nome dell'Agenzia delle Entrate. Fingendosi addetti di corriere-espresso, consegnano - a fronte di una cifra modesta, in genere 10 euro - buste bianche senza logo dell'Agenzia, né indirizzo del destinatario: spiegano di effettuare il servizio per conto dell'Amministrazione fiscale, non in grado, in questo periodo, di far fronte all'enorme mole di comunicazioni di irregolarità o di rimborsi da recapitare.

Tutte le comunicazioni ai contribuenti, siano esse di irregolarità o dovute ad altri motivi, sono inviate per posta ordinaria senza alcuna spesa a carico del destinatario. Anche il servizio di notifica di cartelle di pagamento, di atti di accertamento e di altri documenti equivalenti - tramite messo notificatore o raccomandata postale - è completamente gratuito.

False tessere-cliente con offerte e sconti di vario genere. In un primo incontro l'agente promette che grazie a una tessera il cliente si garantirà un sconto del 30% per acquisti in un centro commerciale che sta per essere

aperto nella zona. A parole, nessun costo e solo l'impegno ad effettuare almeno un acquisto, con una specifica: lo sconto sarà applicato su un importo massimo di 2.490 euro. I prodotti in teoria disponibili sono biancheria per la casa, coperte, lenzuola, ecc. Quello che, invece, viene fatto firmare è un complicato e ambiguo contratto. Prima di andare via viene preannunciato che dopo qualche settimana, passerà un nuovo agente che consegnerà la tessera.

A questo secondo incontro, la musica cambia. Dai toni rassicuranti si passa alle minacce. Se non si acquista per 2.490 euro si sarà citati in giudizio e altre frasi "terroristiche" analoghe. E in più viene scaricata della merce a casa del cliente. Merce mai scelta, ma imposta. Molti hanno capito cosa realmente era accaduto documentandosi sul nostro sito, potendo esercitare in tempo il diritto di recesso.

E-catene di s. Antonio. Un messaggio di posta elettronica, utilizzando la nota modalità delle "catene di sant'Antonio", suggerisce un sistema semplicissimo e "legale" per guadagnare molti soldi, semplicemente inoltrandolo ad amici e conoscenti. Il messaggio è firmato con il nome e il cognome di un reale funzionario dell'Agenzia, con tanto di logo, di indirizzo, numeri telefonici e di fax di un preciso ufficio delle Entrate. Si tratta di un falso ed è misterioso lo scopo di tale fasulla iniziativa. Chiunque dovesse ricevere analoghi messaggi di posta elettronica è invitato a cestarli con la massima sollecitudine, per non contribuire al diffondersi di un danno d'immagine per l'Amministrazione fiscale e per il suo funzionario, di cui si fanno nome e cognome. Ovviamente, a fronte di proposte ambigue e non chiare è meglio non firmare.

In casi di necessità, invece, ecco il [modulo di recesso](#) e il [decreto legislativo 206/2005 \(codice del consumo\)](#)

Sono frequenti i casi di truffe riguardanti spedizioni in contrassegno false. Famosa è una truffa avvenuta circa 3 anni fa. Questa la notizia:

"L'Agenzia delle Entrate avverte che molti stanno ricevendo dei plichi apparentemente spediti dall' Agenzia delle Entrate, in contro assegno di euro 10,33, dal mittente Incass. Comunale dei contribuenti, Via Piave n.61, 00187 Roma. Le diciture riportate sul pacchetto (DOCUMENTI IMPORTANTI, ASSEGNO REMBOURSEMENT) fanno pensare a documenti importanti spediti dal Fisco. Aperto il pacco, ci si accorge della truffa in quanto non vi è alcuna comunicazione del Fisco".

In effetti chiunque può spedire un pacco in contrassegno non sollecitato a mezzo posta con la speranza che esso venga ritirato e pagato. E' dunque sempre necessario accertarsi che il contrassegno sia stato spedito da qualcuno in famiglia.

## **Il Multilevel Marketing**

La madre di tutte le truffe è senz'altro il sistema di vendita piramidale o Multilevel Marketing, ideato nel 1919 a Boston negli Usa, da un cittadino di origine italiana, Charles Ponzi, che coinvolse nell' ingegnoso sistema truffaldino migliaia di risparmiatori attratti dalle promesse di facili guadagni.

## **Le piramidi finanziarie**

Le piramidi finanziarie possono essere considerate la degenerazione del Multilevel Marketing (MLM), collaudati schemi predatori dove c'è la certezza matematica del guadagno soltanto per chi le organizza e la remissione certa per vittime potenziali attratte ad investire con i più disparati sistemi, anche di ordine psicologico. Le vittime, ossia i potenziali nuovi membri della piramide, vengono attratti con la promessa di guadagni incredibili, come il raddoppio del capitale investito nel giro di poco tempo. In realtà, i danari versati dai "nuovi soci" servono soltanto a remunerare chi è collocato al vertice della piramide e l'unica possibilità per alimentarla, è quella di sperare che sempre nuove persone aderiscano alla piramide sborsando danaro. I sistemi piramidali sono irrimediabilmente destinati a crollare: basta un momento di sfiducia o un ritardo nei pagamenti per interrompere il continuo afflusso di capitali e mettere nei guai chi sta nella "parte bassa" della piramide, ossia i nuovi entrati che non hanno alcuna speranza di recuperare l'incauto investimento.

La storia degli schemi piramidali è costellata di truffe e fallimenti finanziari che hanno danneggiato migliaia di persone. Tranelli in cui astuti faccendieri hanno attirato anime semplici, con la sirena di guadagni facili ed esorbitanti. Sogni milionari dai quali, però, i malcapitati di turno si sono bruscamente risvegliati senza il becco di un quattrino. In Italia centinaia di migliaia di risparmiatori hanno affidato ai Charles Ponzi di turno i loro risparmi, con la promessa di facili rendimenti, senza rivedere il becco di un quattrino.

## **Consigli per chi vuole evitare truffe e raggiri:**

Mettere alla porta chiunque chiede somme di denaro in cambio di promesse di facili guadagni, diffidando soprattutto di parenti, amici e colleghi di ufficio o di lavoro i quali, caduti nella trappola, confidano di rientrare delle somme investite estendendo il più possibile ad amici, parenti e conoscenti la fregatura ricevuta.

Nel caso della CRS (Consumer Recreation Service), meccanismo truffaldino che ha coinvolto 130.000 investitori (è fissata al 7 luglio 2003 presso il Tribunale Civile di Roma l' istanza di fallimento intentata da Adusbef per conto di 7.000 risparmiatori), si richiedevano somme di denaro (quote o multipli) con la promessa di ricevere, dopo 90 giorni corrispettivi in merce (ricariche telefoniche, ticket restaurant, buoni di benzina, buoni viaggio, ecc.), maggiorate di un interesse del 120 per cento. Interi uffici pubblici e privati oltre a nuclei famigliari sono stati coinvolti nella truffa, allettati da promesse di facili guadagni che non si sarebbero mai potute concretizzare.

## **I prestiti finanziari**

Sono migliaia i cittadini truffati ogni anno da società finanziarie senza scrupoli, che pubblicizzano sui mass media prestiti vantaggiosi con bassi tassi di interesse erogabili in 24-48 ore. Tali allettanti messaggi pubblicitari, soprattutto rivolti a quei consumatori che non hanno accesso al credito bancario, ma anche a piccole e medie

imprese che vogliono risolvere temporanee esigenze di liquidità, promettono di erogare anche a protestati 10-15 mila euro entro 48 ore. Ma i contratti sottoscritti che rinviano a minuscole clausole, oltre a prevedere commissioni di anticipo del 5-7 per cento della somma richiesta da pagare subito, esonerano le società ad un adempimento fondamentale: la concessione del credito.

I consumatori aspettano per mesi di ricevere finanziamenti che non riusciranno mai ad avere, mentre hanno pagato in contanti 500/1.000 euro a fondo perduto. Anche per la concessione dei mutui alcune società finanziarie richiedono commissioni di anticipo, da pagare preferibilmente in contanti, mascherandosi dietro il diniego della banca che, riservandosi a suo insindacabile giudizio la concessione del mutuo, finirà per non erogarlo mai.

### **Consigli per chi vuole chiedere un prestito.**

- 1) Diffidare SEMPRE di quelle pubblicità finanziarie che promettono di risolvere in giornata o nel giro di 24-48 ore, le esigenze di prestito e/o di finanziamento.
- 2) Diffidare SEMPRE delle pubblicità che promettono di erogare prestiti e/o finanziamenti a tassi di interesse inferiori a quelli di mercato. Per poter fare paragoni, si ricordi che in qualsiasi sportello bancario sono affisse, per legge, le condizioni relative a tutti i servizi bancari, quindi anche ai prestiti personali. Nelle agenzie bancarie sono altresì esposti i "tassi soglia" (validi per il trimestre in corso) i quali se superati, rendono il prestito "usurario".
- 3) Si ricordi SEMPRE che, nella maggior parte dei casi, le società finanziarie, per poter operare devono richiedere il denaro ricorrendo a prestiti e/o fidi bancari a tassi di mercato.
- 4) Esigere SEMPRE anticipatamente il testo del contratto che si andrà a sottoscrivere, per poterlo analizzare (o farlo analizzare) con attenzione. Se la finanziaria mette fretta nella sottoscrizione, vuol dire che c'è puzza di bruciato.
- 5) Non dimenticare che la legislazione in vigore, obbliga i soggetti che esercitano il credito al consumo a riportare sul contratto il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale), cioè il tasso effettivo (comprensivo di commissioni, spese, ed accessori finanziari) applicato al prestito erogato.
- 6) Diffidare SEMPRE di quegli intermediari che pretendono somme anticipate ancor prima di avviare l'istruttoria della pratica di finanziamento. Non pagare per nessuna ragione somme di denaro a qualsiasi titolo richieste.

### **Carte di credito**

La carta di credito è un documento intrasferibile per mezzo del quale il titolare può acquistare beni o fruire di servizi presso esercizi commerciali convenzionati con la società emittente della carta stessa, che s'impegna al relativo pagamento, rifacendosi sul conto bancario del titolare o ottenendo da questi il rimborso per altre vie (tramite invio di un assegno, ad esempio). Con periodicità mensile, sarà spedito al titolare (all'indirizzo dal medesimo comunicato) un estratto conto delle operazioni registrate. La carta di credito può essere utilizzata per prelevare contante in banca o agli sportelli automatici. In quest'ultimo caso il titolare deve far uso di un "Codice Personale Segreto", che verrà consegnato presso lo sportello della banca, oppure spedito direttamente dall'emittente in un plico sigillato. Attenzione: la commissione addebitata per il servizio di prelievo di contante può raggiungere il 4 per cento dell'importo prelevato. Occorre informarsi. Con alcune carte di credito c'è la possibilità di rateizzare sull'estratto conto l'addebito di determinate spese concordate con la banca: gli interessi sono alti.

Può capitare che la carta di credito venga smarrita, rubata o clonata e che altri possano effettuare transazioni commerciali a spese dell'ignaro titolare.

Come difendersi ?

#### **SMARRIMENTO E FURTO DELLA CARTA DI CREDITO**

Il titolare, non essendo proprietario della carta, è obbligato nei confronti dell'emittente alla custodia e al buon uso della stessa, pertanto egli è responsabile di tutte le conseguenze derivanti dall'abuso della carta da parte di terzi. In caso di furto o smarrimento la prima cosa da fare è telefonare alla società emittente per sporgere denuncia e appena possibile far seguire una raccomandata. Bisogna spedire al più presto anche una copia della denuncia presentata ai carabinieri o alla polizia. E' possibile utilizzare un numero verde che funziona 24 ore su 24 per poter comunicare lo smarrimento o il furto della carta. Attenzione: se la carta di credito è abilitata alla funzione di Bancomat, analoga segnalazione dovrà essere effettuata telefonando allo specifico servizio Bancomat: 1678- 22056.

Accortezze nell'uso della Carta di credito:

- 1) Appena in possesso della Carta, fare una fotocopia. Avremo certezza del numero di serie e della scadenza (dati da indicare nella eventuale denuncia di smarrimento o furto). Sul foglio potremo altresì annotare tutte le informazioni che si ritiene indispensabile avere a portata di mano.
- 2) Conservare le copie delle contabili, rilasciate dagli esercizi commerciali in occasione di nostri acquisti, e confrontarle con i dati forniti in estratto conto dalla società emittente la carta. Confrontare il saldo riportato con il valore addebitato sul conto corrente di regolamento.
- 3) Annessi alla carta di credito vengono offerti gratuitamente molti servizi assicurativi: è bene informarsi analiticamente delle caratteristiche circa le coperture alle quali si ha diritto e delle formalità da seguire in concreto.

#### **DECALOGO PER DIFENDERSI DA FRODI, TRUFFE ED USO FRAUDOLENTO DELLE CARTE DI CREDITO.**

Se avete effettuato un acquisto mediante la vostra carta di credito e con noncuranza buttate (o perdete) la ricevuta che l'esercente vi ha consegnato, prestate attenzione perché tale trascuratezza può costarvi molto

cara: numerosi utenti hanno infatti denunciato all' Adusbef addebiti sulla loro carta di credito mai effettuati ed usi fraudolenti, non già dall' uso diretto di carte smarrite o rubate, ma del numero delle loro carte di credito. 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 delle merci o di beni e/o servizi i più disparati, solo che (dettaglio non irrilevante) l'addebito verrà effettuato non all'ordinante, ma al titolare di quel numero di carta di credito.

Con troppa leggerezza e disinvoltura, le società emittenti delle carte, hanno minimizzato il nuovo fiorente filone di frodi su Internet a danno dei consumatori, forse per non creare allarme ed indurre così gli utenti ad un uso più razionale delle stesse, che ridurrebbe drasticamente i loro fiorenti profitti. Oggi gli stessi gestori raccomandano prudenza nell' uso delle carte per acquisti in rete.

Adusbef ha chiesto ai gestori maggiori garanzie di sicurezza, anche tramite la sostituzione del numero alfanumerico prestampato sulla carta con una invisibile banda magnetica ed annesso codice segreto.

L'associazione elenca gli accorgimenti utili per tutelarsi da truffe ed uso fraudolento delle carte di credito:

#### ATTENZIONE ALLE CARTE DI CREDITO:

Conservare con cura la carta, lontano da fonti magnetiche; non graffiarne la banda magnetica

Non conservare il PIN (numero segreto) assieme alla carta;

Ricordarsi di verificare ogni sera che la carta sia ancora in vostro possesso;

Conservare le ricevute fino all' arrivo dell' estratto conto per poi distruggerle, evitando di buttarle ancora leggibili nella spazzatura;

Evitare di fornire il numero di carta a soprattutto ad interlocutori telefonici;

Evitare nella maniera più assoluta di utilizzare la carta per acquisti via Internet o per transazioni elettroniche via filo; in caso di assoluta necessità di operare acquisti per questo canale, verificare che il sito sia protetto (nella videata la presenza dell' icona "lucchetto", aperto finché si sta operando, ma che si chiude al termine della transazione) e che appaia una piccola chiave o la sigla "Ssl" (Secure socket layer) oppure Set per l' invio dei dati in forma crittografata;

Pretendere dal negoziante che la transazione, ossia il pagamento di un bene o di un servizio, sia effettuata "a vista".

La raccomandazione 489/97 CE, del 30 luglio 1997, relativa a salute e sicurezza dei consumatori, stabilisce che il titolare di una carta di credito, non è responsabile delle perdite derivanti dallo smarrimento o furto dello strumento elettronico di pagamento dopo aver eseguito la prescritta notificazione (in genere con denuncia effettuata nelle 48 ore) e che, fino al momento della stessa notificazione, il titolare sostiene la perdita subita in conseguenza dello smarrimento o del furto nei limiti di un massimale pari a 150 Euro (circa 290 mila lire).

Conservare i numeri telefonici (in genere Numeri Verdi) forniti dal gestore della carta per eventuali blocchi a seguito di furti e smarrimenti. Effettuare immediatamente dopo la denuncia presso l' Autorità giudiziaria (Carabinieri, Polizia, ecc.).

Inviare appena possibile alle società emittenti, una raccomandata avviso di ritorno, allegando la denuncia rilasciata dall'Autorità Giudiziaria, per contestare l' eventuale uso fraudolento.

#### **Viaggi, vacanze e carta dei diritti dei viaggiatori**

Nei pacchetti di viaggi "tutto compreso" il consumatore deve pretendere una copia firmata del contratto contenente:

data del viaggio, destinazione, itinerario esatto, precise generalità dell' organizzatore e dell' agenzia;

prezzo e modalità di un'eventuale sua revisione, precise indicazioni su costi di trasporto, tasse, cambi di valuta e calcolo dell' ammontare dell' acconto che può arrivare al massimo al 25% del prezzo;

indicazioni sul saldo del debito residuo, su copertura assicurativa ed altre prestazioni assicurative convenute;

informazioni precise sull'alloggio (ubicazione, categoria, comfort, vitto ecc.) sul viaggio, su escursioni, visite e presenza di accompagnatori e/o guide turistiche;

ultima data di possibile recesso dell'organizzatore in caso non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti (al massimo 20 giorni);

spese a carico del consumatore in caso di cessione del contratto a terzi (fino a 4 giorni lavorativi prima della data di partenza);

i termini per i reclami, accordi specifici tra consumatore e organizzatore, la data entro la quale il consumatore - in caso di modifiche del viaggio "tutto compreso" - dovrà comunicare l'eventuale recesso.

Le indicazioni contenute nel prospetto di viaggio devono essere esaurienti e impegnano l'organizzatore anche in caso di eventuali raggiri. I prezzi stabiliti nel contratto di viaggio non possono essere modificati, a meno che nel frattempo non siano cambiati i costi di trasporto, le tasse o il cambio-valuta.

La revisione di prezzo non deve superare il 10%, altrimenti il consumatore può recedere dal contratto. In nessun caso il prezzo può aumentare al di sotto del ventesimo giorno dalla data di partenza, nemmeno per i succitati motivi. In caso di inadempimento del contratto è responsabile sia l'organizzatore del viaggio che l' agenzia di viaggio.

#### Come difendersi dall'overbooking

L' overbooking è un termine inglese. Il suo significato è conosciuto dai passeggeri di tutto il mondo:

prenotazione di posti superiore alla disponibilità di quel vettore. Le compagnie aeree accettano più prenotazioni dei posti disponibili (calcolato statisticamente per cautelarsi nei confronti di no-show, ossia di coloro che prenotando ma non si presentano all' imbarco, per evitare di far viaggiare l'aereo mezzo vuoto). Poiché le

statistiche non hanno quasi mai ragione, quando si presentano tutti i viaggiatori, qualcuno può restare a terra. Il rischio è maggiore per chi ha acquistato il biglietto aereo a tariffe scontate, mentre si cerca di trovare una sistemazione per chi acquista a tariffa piena, a costo di utilizzare l' upgrading, cioè facendolo viaggiare in classe superiore.

Il suggerimento è quello di arrivare prima degli altri (d' obbligo 2 ore prima per i voli internazionali e 20 minuti prima per quelli nazionali), perché una volta che il check-in è fatto e al passeggero è stata consegnata la carta d' imbarco, la partenza è garantita.

In caso di overbooking bisogna subito reclamare al banco di accettazione, perché chi fa valere i suoi diritti quando sono scaduti i termini per il check-in, rischia di perdere la possibilità di essere risarcito.

Con il regolamento 295/91 (aggiornato al 1998), l'Unione Europea ha emanato un regolamento (295/91, che prevede specifiche garanzie per il passeggero rimasto a terra con regolare prenotazione, denominate Denied boarding compensation.

Il passeggero ha quindi diritto:

- alla riprotezione, cioè alla riprenotazione sul primo volo disponibile;
- ad una telefonata o alla spedizione gratuite di un fax;
- all' assistenza necessaria in attesa del nuovo volo compresi pasti e servizi alberghieri.

Tutto a spese della compagnia aerea.

Se l' overbooking avviene in un aeroporto comunitario, il passeggero deve essere risarcito in denaro con varie modalità a seconda dei conseguenti ritardi. Tale somma può essere versata in contanti oppure, come spesso accade, con un buono-viaggio valido per l'acquisto di un altro biglietto (tale ultima prassi, può essere proposta dalla compagnia, ma non imposta.)

Qualora si accetti di viaggiare in una classe inferiore a quella prenotata, si matura il diritto al rimborso della differenza di prezzo pagata. Se l'overbooking manda all'aria l'intera vacanza, perché il volo era parte di un pacchetto tutto compreso, la compagnia aerea deve compilare una dichiarazione in cui attesta che il viaggiatore è stato costretto a rinunciare al viaggio a causa dell' overbooking aereo. La dichiarazione permette di ottenere la restituzione della somma pagata per l'intero viaggio da parte del tour operator, che si riverrà sulla compagnia aerea.

L'art. 2951 del Codice Civile stabilisce che i diritti derivanti dal contratto per il trasporto di persone, si prescrivono dopo 12 mesi. Quindi per richiedere eventuali ulteriori danni il viaggiatore ha un anno di tempo. Conservare tutto il materiale del contratto di viaggio in originale (molti ricorsi giudiziari non hanno avuto esito positivo per i consumatori perché nella documentazione non vi erano gli originali, ma solo fotocopie).

#### Perdita o smarrimento del biglietto

Nel caso di perdita o smarrimento del biglietto aereo durante il viaggio, occorre contattare subito la compagnia aerea, presentare una denuncia e copia di essa consegnata alla compagnia aerea.

Per partire o si acquista un altro biglietto e si attende il rimborso di quello smarrito, oppure si ottiene la sua sostituzione dietro pagamento delle sole spese di emissione. Nel primo caso, trascorso un certo termine (variabile da vettore a vettore) in cui nessuno ha utilizzato il biglietto smarrito, si ha diritto al risarcimento, detratta una piccola penale. Si consiglia di fare una fotocopia del biglietto sia per ottenere il biglietto sostitutivo che per il risarcimento.

#### Franchigia bagaglio

In particolare per quelli registrati esistono due sistemi di calcolo: il Weight system (legato al peso) e applicato ai voli internazionali e intercontinentali e il Piece system (dipendente dal numero dei colli), utilizzato sui voli nazionali e per i collegamenti verso Stati Uniti e Canada. Contano anche le dimensioni: i bagagli non devono superare, sommando lunghezza, larghezza e altezza, i 158 cm.

Sui voli intercontinentali e internazionali il peso massimo registrato gratuitamente in aereo per la classe economica è di 20 kg, per la business di 30, per la prima di 40 kg.

Per chi si reca negli Usa o in Canada è possibile viaggiare con un massimo di due colli di 30 chili l'uno.

Per i collegamenti nazionali è consentito di portare a bordo due valigie, di cui una portata a mano in cabina.

Quando si superano i limiti di peso o il numero dei colli, occorre pagare un extra per ogni chilo in più di eccedenza del bagaglio.

Il peso del bagaglio ammesso non deve superare i 23 kg in classe economica. Se è di poco superiore, gli addetti possono chiudere un occhio, ma se è superiore di molto, scatta l'Overweight, la soprattassa per eccedenza di peso, pari in genere all' 1,5% del biglietto di sola andata di prima classe per la stessa destinazione per ogni chilo in più: una cifra notevole.

Una parte del bagaglio può essere portato in cabina, le dimensioni totali, sommando lunghezza, larghezza e altezza, non devono superare i 115 cm.

#### Valigie perse

Non bisogna mai inserire all'interno della valigie oggetti di valore, altri biglietti o documenti, farmaci e oggetti importanti che devono essere messi nel bagaglio a mano, insieme con un kit di prima necessità come la biancheria per un ricambio, oggetti per la igiene, macchine fotografiche e/o cineprese. All'interno del bagaglio, meglio attaccare un'etichetta con i dati, mentre all' esterno è bene identificarlo con adesivi o scegliendo bagagli di particolari colori. Se arrivati sui nastri di riconsegna dei bagagli, la valigia non si trova bisogna subito verificare il tag, la ricevuta della registrazione del bagaglio ed il tagliandino con codici e barre incollato sul biglietto aereo nel momento di check-in. Rivolgersi all'ufficio "Lost & Found" (smarriti e ritrovati) che solitamente si trova nell'area arrivi, proprio dove si ritirano i bagagli. Fare la denuncia di smarrimento compilando un modulo PIR "Property Irregularity Report" contenente i propri dati, la descrizione della valigia e

del suo contenuto. Le informazioni sono inserite in un sistema di ricerca computerizzato che di solito consente di recuperare il bagaglio perso in tempi brevi.

Il modulo è indispensabile per poi chiedere l'indennizzo nel caso in cui la valigia non venga ritrovata. Dopo le prime 24 ore, la compagnia aerea è tenuta a risarcire al passeggero una somma pari a 40 euro per le prime spese. I risarcimenti variano a seconda della compagnia ma, in generale, la perdita, la manomissione o la ritardata consegna del bagaglio durante i voli nazionali ammonta ad un risarcimento di 230 euro a collo (bagaglio), mentre per i voli internazionali ammonta a 20 dollari per chilo (per la classe economica, massimo 400 dollari).

#### Valigie danneggiate

Nel caso di danneggiamento del bagaglio e di quanto in esso contenuto, occorre sempre compilare un modulo all'ufficio Lost & Found:

Se il danno è lieve lo si farà riparare a proprie spese e si invierà la ricevuta alla compagnia aerea che provvederà al risarcimento;

Se la valigia è invece inservibile, occorrerà concordare subito col vettore la sostituzione o il rimborso della spesa per l'acquisto del nuovo collo.

Quanto al furto e danneggiamento degli oggetti contenuti, ben difficilmente il vettore potrà ricompensare del loro reale valore. In particolare le compagnie non si prendono alcuna responsabilità per oggetti preziosi, documenti importanti o denaro. Chi vuole può fare un'assicurazione privata con talune compagnie specializzate.

#### Assicurazione aggiuntiva

Secondo la Convenzione di Varsavia, che regola il trasporto aereo, in caso di incidente le compagnie aeree risarciscono entro limiti contenuti per i voli extra comunitari, mentre per le compagnie che volano tra i 15 Paesi Ue, una direttiva europea impone risarcimenti illimitati.

#### Multiproprietà

Accade sempre più spesso, specie in un periodo di recessione e di crisi dei consumi, che fortunati cittadini ricevano una comunicazione, telefonica o per cartolina, che li invitano a presentarsi in un determinato albergo della propria città, accompagnati dal coniuge se sposati, per ritirare un premio. Guidati da audaci hostess e da musiche soffuse, ai fortunati cittadini vengono illustrate le modalità di ritiro della vincita di una splendida vacanza in posti esotici: devono solo mettere una firmetta di accettazione che spesso nasconde l'inganno, ossia la vendita di una multiproprietà.

#### Consigli

Evitare di andare all'appuntamento, ma se proprio non si resiste, evitare di firmare qualsiasi contratto, rendendo tempo. Anche se è difficile resistere alla pressione psicologica ed ai sorrisi smaglianti delle hostess, ricordare sempre che il tentativo di truffa può essere sventato dalla resistenza a mettere la firma in calce a qualsivoglia pezzo di carta.

#### Vendita fuori dai locali commerciali

Spesso nei luoghi affollati (stazioni ferroviarie, metropolitane, ecc.) con il pretesto di effettuare sondaggi di opinione, elegantissime ragazze abordano giovani, rigorosamente maggiorenni, chiedendo di rispondere ad alcune domande. Declinate le generalità e l'indirizzo, chiedono l'aiutino della firma in calce al foglio (vero e proprio contratto), per comprovare il lavoro svolto. Si tratta di vere e proprie vendite truffaldine mascherate da sondaggi di opinione. Qualche mese dopo si riceve all'indirizzo, costosa merce mai ordinata (computer, libri, enciclopedie, ecc.) che occorrerà pagare pena una ingiunzione giudiziaria.

#### Consigli

Anche se potrebbe sembrare atteggiamento cinico, evitare di mettere qualsiasi firma proposte da sconosciuti. Qualora non si resista alla tentazione, farsi rilasciare copia del foglio sottoscritto per poter esercitare il diritto di recesso previsto dal D.Lgs. 50/1992 e il D.Lgs. 185/1999, che deve essere esercitato dal consumatore finale, ovvero da "persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività professionale". Il consumatore ha diritto di recedere da qualunque contratto a distanza, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi decorrente, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore ove siano stati soddisfatti gli obblighi di cui all'art.4 del D.Lgs. 185 del 22 maggio 1999, o dal giorno in cui questi ultimi siano stati soddisfatti, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa del contratto. Il diritto di recesso si esercita provvedendo all'invio di una comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, all'indirizzo della società che ha venduto i beni o i servizi.

#### **Servizi telefonici a valore aggiunto: la truffa del prefisso 709**

Migliaia di utenti italiani, che hanno ricevuto bollette telefoniche salatissime, sono stati letteralmente truffati da sofisticati marchingegni adottati dalle società telefoniche. Cittadini che pagavano ad ogni bimestre 100 euro, ricevono bollette di 7/800 euro grazie ad un ingegnoso marchingegno denominato "dialer", o chiamato da molti prefisso "709".

Di che si tratta? Il dialer è un programma che si installa sul pc e sostituisce la connessione abituale con una tariffazione internazionale, il cui costo arriva fino ad oltre 5 euro al minuto!

Succede che un utente che naviga su un sito internet venga invitato a scaricare gratuitamente un programma che gli permetterà di accedere a una serie di servizi (in genere si tratta di siti con loghi e suonerie per cellulari, mp3, ma soprattutto siti pornografici). A caratteri cubitali campeggiano le scritte "GRATIS" e "SCARICA ORA"; il cittadino scarica il programma e due mesi dopo si ritrova la sorpresa di una bolletta molto più salata del solito. A fare da contrasto alla scritta GRATIS in bella evidenza, infatti, vi è l' informativa sui costi del dialer e sul fatto che la connessione abituale verrà sostituita con una a prefisso 709. Sui siti internet, però, tale informativa è a dir poco nascosta, e deve essere l'utente, a seguito di un'improvvisa "illuminazione", a cercarsela.

Appare ovvio che una persona poco pratica di internet, ma soprattutto i più giovani che sempre più utilizzano internet, difficilmente andrà di propria volontà a ricercare i costi del servizio, proprio perché si fa credere all'utente che il tutto sia gratuito. Poiché una delibera dell'Autorità sulle Telecomunicazioni vieta alle aziende telefoniche di fatturare nel normale traffico telefonico (voce) i servizi a valore aggiunto come i prefissi 166, 709, ecc., è possibile non pagare le bollette gonfiate (pagando solo il normale traffico telefonico effettuato in media nei 6 mesi precedenti), non prima di inoltrare una denuncia alle autorità competenti ed alle associazioni dei consumatori.

### **Miracolose cure dimagranti**

Qui la truffa colpisce pesantemente: non solo i prodotti pubblicizzati per cure dimagranti miracolose non sono in grado di farci perdere peso, ma possono minare seriamente la salute di coloro che, succubi della società dell'apparire, si sottopongono a sconsiderati trattamenti spesso risultati letali. In questo settore, quindi, l'azione di convincimento attuata tramite false informazioni, non coinvolge solo il portafogli del malcapitato cliente, ma rischia di metterne in discussione le fondamentali funzioni organiche.

Insomma, prima convincono tutti sui vantaggi delle merendine e poi ci riconvincono che le conseguenze di quella pessima alimentazione possono essere eliminate con un integratore li, un cerotto là, un mangiagrassi a colazione ecc.

Si abbia una alimentazione normale e si ricordi che la nostra filosofia alimentare (la dieta mediterranea) è ritenuta la più adeguata per tutti.