

INFOSECURITY
Fiera di Milano 11-13 febbraio 2004

LE TRUFFE IN INTERNET
il punto di vista dei consumatori

Avv. Marco Pierani

Relazioni Esterne Istituzionali Altroconsumo

Pr@altroconsumo.it

13 febbraio 2004



Altroconsumo

30 anni dalla parte dei consumatori

- Una associazione che si batte da 30 anni per un altro consumo, informato, intelligente, equilibrato
- Abbiamo raggiunto traguardi e successi, ma soprattutto abbiamo guadagnato la fiducia di 300.000 italiani: i nostri Soci
- Come agiamo: Professionalità; Competenza; Indipendenza
- Cosa facciamo: Informazione; Tutela; Rappresentanza; Mass Media

Milano 13 febbraio
2004

ALTROCONSUMO
Associazione indipendente di consumatori

Altroconsumo e il commercio elettronico

- Ci siamo sempre dimostrati favorevoli ad un corretto sviluppo del commercio elettronico nel rispetto dei diritti dei consumatori
- L'incessante processo di convergenza delle nuove tecnologie nel settore delle comunicazioni elettroniche richiede uno sforzo congiunto da parte di tutti gli stakeholders (consumatori, imprese, istituzioni, forze dell'ordine) per combattere quelle pratiche criminali che pervadono l'ambiente virtuale
- Occorre, in tal senso rinsaldare la fiducia in questo settore attraverso un consolidamento della certezza del diritto e della sicurezza delle transazioni

Le truffe in Internet

- Due sono le tipologie di truffe via Internet che hanno assunto recentemente proporzioni preoccupanti:
- Quelle legate all'offerta di servizi a valore aggiunto attraverso dialer installati abusivamente nei computer degli utenti
- Quelle legate all'ambiente delle aste online

Il fenomeno dialer

- Altroconsumo dall'inizio del 2002 ha cominciato a segnalare all'AGCOM il fenomeno dilagante degli importi elevati che gli utenti trovavano nella bolletta di Telecom Italia a causa di inconsapevoli collegamenti ad Internet provocati da programmi di accesso automatico a servizi a pagamento, i c.d. dialer, che molto spesso nascosti in un file.exe autoinstallante, disconnettono il pc dal provider al quale é normalmente connesso l'utente per collegarlo ad un diverso provider pre-impostato con costi fino a 5 Euro/minuto

Il fenomeno dialer

- D'altra parte abbiamo sempre mostrato di essere consapevoli del fatto che Telecom Italia, in quanto incumbent, è obbligata a veicolare e a fatturare ai suoi utenti, così come a quelli che hanno optato per la preselezione con operatori alternativi, anche questo tipo di "servizi a valore aggiunto"
- E' proprio da tale peculiare struttura regolamentare che nasce però l'incomprensione del consumatore che, colpito inavvertitamente dai dialer truffaldini, apprende con stupore l'importo della bolletta "gonfiata" e non ha nessun altro con cui prendersela se non con Telecom Italia

Il fenomeno dialer

- L'intervento dell'AGCOM che, con la delibera 9/02/CIR del 26 giugno 2002, all'art. 4, comma 1 ha disposto che: “La numerazione per servizi Internet, in conformità con il piano di numerazione nazionale è utilizzabile esclusivamente per l'accesso alla rete Internet. E' fatto divieto di fornire prodotti e servizi per il tramite dell'addebito all'utente del traffico svolto indirizzato a dette numerazioni” non ha purtroppo prodotto risultati apprezzabili

Il fenomeno dialer

- La decisione presa da Telecom Italia di sospendere, a partire dal mese di giugno 2003, le richieste di pagamento sui servizi 709, quando il consumatore segnali la fatturazione impropria, allegando denuncia alla polizia postale è certamente apprezzabile e scaturisce anche dalle continue pressioni delle associazioni dei consumatori, ma non risolve purtroppo il problema
- Sul piano istituzionale Altroconsumo ha preso parte attivamente al tavolo di lavoro avviato dal Ministero delle Comunicazioni per individuare modalità concrete per porre fine all'utilizzo illegittimo dei dialer

Il fenomeno dialer

- Queste le nostre proposte costruttive che speriamo vengano recepite nella versione definitiva del Regolamento sui servizi a sovrapprezzo:
 - appare opportuno inserire un tetto massimo di fatturazione tramite Telecom Italia per i “servizi a valore aggiunto”, per il resto chi fornisce tali servizi dovrebbe fatturarli direttamente;
 - sarebbe, inoltre, auspicabile prevedere soluzioni diverse per il pagamento dei “servizi a valore aggiunto”, quali, ad esempio il prepagato;
 - Occorre prestabilire una procedura d’urgenza che consenta di disabilitare di default le numerazioni colpite ogniqualvolta dalle truffe e riabilitarli solo dietro esplicita richiesta da parte dell’utente

Il fenomeno dialer

- Infine, l'utente deve poter conoscere con certezza chi si cela dietro i fantomatici numeri 709 e tutta quella catena di soggetti che guadagnano in percentuale a vario titolo su quanto viene molto spesso sborsato inconsapevolmente dall'utente deve essere ben identificabile
- Ogni rimedio alla diffusione virale dei dialer truffaldini nel web italiano non può essere d'altra parte confinato alla pur necessaria modifica di tale Regolamento
- La questione è di più ampia portata e coinvolge il corretto sviluppo del commercio elettronico nel rispetto dei principi di tutela dei consumatori sanciti nel D.Lgs. 15.01.1992, n.50 in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, nel D.Lgs. 22.05.1999, n.185 in materia di contratti a distanza

Le garanzie introdotte dal D.lgs 70/03

- e, da ultimo nel D. Lgs. 9.04.2003, n. 70 di attuazione della Direttiva 2001/31/CE sul commercio elettronico che introduce importanti garanzie di trasparenza e tutela per chi acquista on-line
- Il prestatore, in particolare, è tenuto a rendere facilmente accessibili ai consumatori in modo diretto e permanente:
 - L'indirizzo fisico e non solo quello virtuale;
 - l'indicazione in modo chiaro ed inequivocabile dei prezzi e delle tariffe e ogni altro costo relativo alla prestazione;
 - le varie fasi tecniche da seguire per la conclusione del contratto;

Le garanzie introdotte dal D.lgs 70/03

- il modo in cui il contratto concluso sarà archiviato e le relative modalità di accesso;
- i mezzi tecnici messi a disposizione del destinatario per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine al prestatore;
- gli eventuali codici di condotta cui aderisce e come accedervi per via telematica;
- le lingue a disposizione per concludere il contratto oltre all'italiano;
- l'indicazione degli strumenti di composizione delle controversie anche online.

Le garanzie introdotte dal D.lgs 70/03

- Punti deboli della nuova normativa:
- l'insufficiente responsabilizzazione dei provider, per i quali viene escluso un obbligo generale di sorveglianza sui contenuti dei servizi e delle attività che vengono svolte via Internet;
- non è affrontato un problema delicato come quello della sicurezza dei pagamenti

Le garanzie introdotte dal D.lgs 70/03

- A quasi un anno dalla sua entrata in vigore, il D.lgs 70/03 rimane per buona parte lettera morta:
- Cosa fa Altroconsumo ?
- codice di condotta Webtrader
- Comitato e-business presso il Ministero delle Attività Produttive
- Comitato Tecnico per l'accertamento degli usi in materia di commercio elettronico presso la Camera di Commercio di Milano
- Segnalazione di episodi di truffa online all'AGCOM e alla Polizia Postale e delle Comunicazioni

Le aste online: il fenomeno

- Le c.d. aste online consistono in piattaforme tecnologiche che consentono a distinti operatori e anche ai consumatori (c2c) di vendere i propri beni a quello che risulterà il miglior offerente
- Le aste online rappresentano, in tal modo, una delle applicazioni più importanti dell'intero commercio elettronico
- Per i consumatori le aste online possono essere un utile strumento per comprare o vendere, sfruttando l'enorme potenzialità di diffusione delle informazioni tipica della Rete, anche beni particolari a prezzi ragionevoli
- Purtroppo, parallelamente all'emergente fenomeno delle aste online cresce anche il problema delle truffe

Le aste online: tipologie di truffa

- La Federal Trade Commission già nel 2000 dichiarava che le vendite all'incanto su Internet erano state causa del 42% dei reclami originati sulla Rete.
- Secondo l'Internet Fraud Complaint Center – IFCC, organismo creato in seno al Federal Bureau of Investigation per combattere le frodi via Internet, il 64% delle segnalazioni di truffa pervenute nel 2001 riguardavano le aste online
- Furti d'identità:
 - E-mail truffa che utilizza abusivamente il nome notorio di famose case d'asta online inducendo l'utente a compilare un form con tutti i suoi dati personali nonché quelli relativi alla carta di credito

Le aste online: tipologie di truffa

- Strategie Incrociate:
 - Rilanci “fasulli” effettuati da un “complice” del venditore intesi ad indurre rilanci e alzare il prezzo finale
 - Rilancio da parte di un “complice” in chiusura d’asta talmente esorbitante da tagliare fuori la concorrenza. Essendo mendace l’ultima offerta il mancato aggiudicatario viene quindi contattato, tramite email, dal venditore il quale offre il bene anche ad un prezzo fuori mercato pari alla metà, quando non tutto, il prezzo della falsa aggiudicazione
- Per chi compra:
 - mancato invio del bene oppure l’invio di un bene diverso, di valore inferiore a quello promesso o danneggiato.
- Per chi vende
 - il rischio di non essere pagato, oppure di essere pagato con carte di credito rubate

Le aste online: la legittimazione

- Al proliferare delle aste televisive, storicamente antecedenti a quelle via Internet e generalmente dimostratesi terreno fertile per truffe e lesioni dei diritti dei consumatori aggiudicatari, si deve la drastica tutela prevista dall'art. 18, comma 5 del D.L. n.114/1998 il quale vieta le operazioni di vendita all'asta realizzate per mezzo della televisione o di altri sistemi di comunicazione
- La mancanza di localizzazione e contestualità nelle aste televisive è alla base di tale divieto

Le aste online: la legittimazione

- Nella norma non si fa però espressa menzione di Internet e alcuni elementi consentono di ravvisare differenziazioni tra il medium televisivo, tradizionalmente passivo e quello telematico che permette maggiore interattività
- Può, dunque, questo divieto applicarsi alle aste online ? Sull'argomento si è aperto un acceso dibattito dottrinale:
- Innanzitutto, a fronte delle differenze esistenti tra aste “tradizionali” ed aste online è stata posta in rilievo la conseguente netta distinzione tra i rapporti contrattuali tipici del modello di asta “tradizionale” e quelli che vengono, invece, a configurarsi con le aste online

Le aste online: la legittimazione

- Alla base delle prime vi è, infatti, l'accordo con il quale il venditore nomina il banditore suo mandatario autorizzandolo a vendere il bene per suo conto ed eventualmente anche indicando il prezzo
- Nelle c.d. aste online non esiste un banditore ed il venditore utilizza semplicemente una piattaforma informatica automatizzata messa a disposizione dal gestore del sito che gli consente di presentare il proprio bene a tutti quelli che hanno accesso, in quanto autorizzati, a partecipare al procedimento
- Il Ministero delle Attività Produttive è intervenuto sulla questione nel giugno 2002 con la circolare n. 3547/C senza fornire risposte soddisfacenti

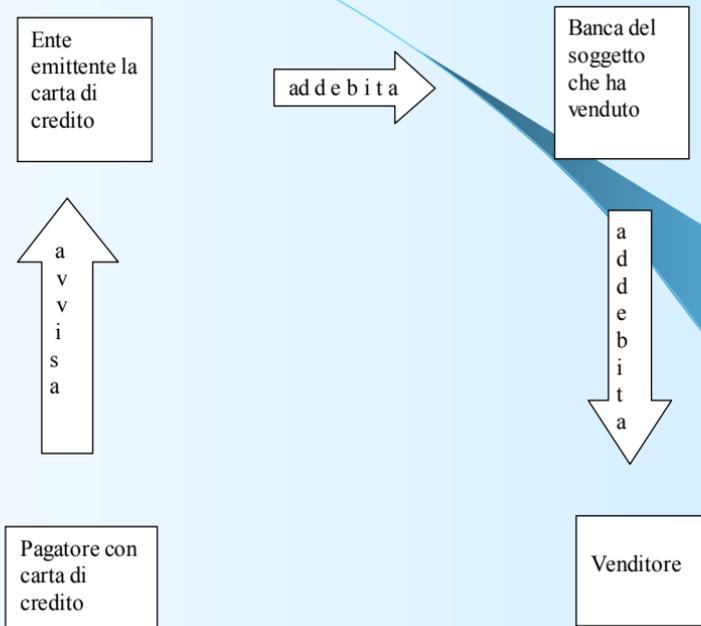
Le aste online: *la responsabilità dei gestori*

- Altroconsumo ritiene obsoleto il divieto, seppur ridimensionato nella sua portata dalla Circolare
- Con quest'ultima si è però persa una buona occasione per fornire una qualificazione giuridica certa del gestore delle aste online e per definire quali siano le sue responsabilità
- Contrariamente a quanto avviene per le case d'asta tradizionali, i gestori d'aste online nulla garantiscono, infatti, in ordine al bene posto all'incanto e non si ritengono responsabili dell'operato dei soggetti che agiscono in Rete utilizzando i loro servizi

Il Chargeback

- A livello comunitario, infine, facendo riferimento alla Comunicazione della Commissione del 3 dicembre 2003 *relativa a un nuovo quadro normativo per i pagamenti nel mercato interno* chiediamo l'implementazione di strumenti come il chargeback che eliminano in nuce ogni possibile tipo di controversia relativa ai pagamenti tramite carta di credito ed ha il pregio di fare subentrare un soggetto commerciale professionale che svolge una propria istruttoria in una possibile controversia tra privati
- Mentre negli Stati Uniti tali sistemi sono garantiti da un preciso quadro normativo in Europa, salvo rare eccezioni non trovano origine nella norma statutale ma negli accordi contrattuali tra banche.

Chargeback



Conclusioni

- Effettiva applicazione delle leggi vigenti e corretta interpretazione giuridica dei nuovi abusi civilistici e delle nuove fattispecie di reato
- sforzo congiunto da parte di tutti gli stakeholders (consumatori, imprese, istituzioni, forze dell'ordine) per combattere le pratiche criminali che pervadono l'ambiente virtuale
- Formazione/informazione sulla sicurezza informatica: molto spesso l'anello debole della catena pc-uomo non è il primo !

Grazie per l'attenzione

pr@altroconsumo.it

Milano 13 febbraio
2004

ALTROCONSUMO
Associazione Indipendente di Consumatori