

Precauzioni per l'uso



Gli acquisti di prodotti in rete sono saliti di 5,5 miliardi rispetto al 2019: l'abitudine allo shopping da casa si consolida, anche per chi non l'aveva mai fatto prima. Possiamo essere tranquille? Sì, ma seguendo alcuni accorgimenti. Ecco il parere degli esperti

di Cristina Lacava

**Subito dopo la fine del lockdown** girava su WhatsApp l'annuncio di una nota catena di negozi d'arredamento che, per favorire la ripresa, avrebbe regalato dei buoni acquisto. Bastava cliccare su un link e l'affare era fatto. Naturalmente il sito era un fake. Ma l'annuncio è circolato in un periodo di grande stress. Faceva leva sulla fragilità emotiva; mica scemi, i truffatori.

Le frodi on line crescono, ma non sfondano. Crescono in proporzione al boom degli acquisti on line di prodotto che, secondo i dati appena presentati dall'Osservatorio eCommerce B2c Netcomm-School of Management del Politecnico di Milano, nel 2020 salgono di 5,5 miliardi rispetto al 2019 e raggiungono i 23,4 miliardi di euro. Di questi 5,5 miliardi di incremento, 1,1 arriva dal settore Food & Grocery, 1 miliardo dall'elettronica di consumo e 700 milioni dall'abbigliamento. Crollano, invece, gli acquisti di servizi.

Un messaggio tranquillizzante arriva da **Nexi**, società leader in Italia nei pagamenti digitali, che gestisce 41 milioni di carte di pagamento appartenenti a quasi 30 milioni di consumatori e serve circa 900mila commercianti insieme alle banche: i tentativi di frode sono irrisori e nella stragrande maggioranza dei casi vengono intercettati prima che vadano a segno. «Abbiamo investito molto in risorse e tecnologie evolute per contrastare e prevenire le frodi» dice Paolo Loprete, Head of Fraud Management. «Grazie al nostro sistema di monitoraggio riusciamo a verificare in real-time 24 ore su 24 le transazioni e-commerce e ad attivare, in caso di situazioni anomale, un con-

SEGUE

On line in sicurezza

**SEQUITO** tatto con i nostri clienti per intercettare e prevenire le frodi, anche mettendo in sicurezza la loro carta. Detto questo, acquistare in rete oggi è sicuro, basta attenersi ad alcune semplici regole, come comprare su siti che espongono il protocollo di sicurezza chiamato 3D Secure e verificare l'affidabilità dell' esercente nella consegna della merce o nell'erogazione dei servizi proposti, magari attraverso una verifica delle recensioni sul web». Tra l'altro, oggi, il numero di carte clonate è minimo, ininfluente.

Conferma Monica Valente, giurista di Altroconsumo: «Non c'è stato un boom di truffe quest'anno. Durante il lockdown si è registrato qualche problema in più, perché i magazzini erano svuotati, c'erano ritardi per le consegne e i resi. Ma ora la situazione si è normalizzata».

**Meglio puntare sui siti italiani**

Le regole per uno shopping sicuro sono chiare: «Bisogna controllare che ci sia il simbolo del lucchetto accanto alla Url, che nella barra degli indirizzi ci sia "https", a garanzia della riservatezza dei dati», è il consiglio di Alessandra Belardini, direttrice della Divisione investigativa della Polizia postale. «Un negozio on line è sempre un negozio, devono esserci precisi riferimenti alla società di vendita, la partita Iva, un indirizzo... Se mancano i dati, se l'italiano del messaggio è stentato, meglio lasciar perdere. Non memorizzate i dati della carta di credito, anche se andate di fretta. Attenti agli "hai vinto", che compaiono quando si sta navigando, ai quali spesso chiedono di rispondere in un tempo brevissimo: vanno chiusi senza cliccare nulla. Alla base di una truffa c'è sempre una nostra disattenzione; se clicchiamo su un link senza controllare, se condividiamo i dati della carta di credito, il guaio è dietro l'angolo. Un'altra raccomandazione è «acquistare dai siti italiani. All'estero condizioni di recesso e clausole di vendita sono diverse».

All'inizio di ottobre (mese della sicurezza informatica), la Mobile bank N26 ha pubblicato una *Guida completa alla Cybersecurity*: «I nostri clienti spendono il 20 per cento in più rispetto alla pandemia, ma nella fascia d'età over 50 l'aumento sale al 30 per cento», sottolinea Andrea Isola, general manager Italy e South East Europe di N26. «Il Covid ha accelerato un processo già iniziato: stiamo diventando una "cashless society". I consumatori usano sempre meno il contante, le istituzioni spingono verso i pagamenti elettronici, basti pensare al cashback (il rimborso per chi paga con le carte, dovrebbe partire a dicembre, ndr)». Il cambiamento nelle abitudini di spesa ci dovrebbe spingere a essere più rigorosi, a creare password complesse e ad averne diverse, a fare attenzione quando si utilizza una rete wi-fi pubblica. «Consigliamo di accedere con dati biometrici come l'impronta digitale o il riconoscimento facciale, di pagare con una carta piuttosto che con bonifico. Abbiamo un sistema di controllo efficace che consente di cambiare il Pin in modo istantaneo, avere le notifiche in tempo reale, attivare/disattivare i pagamenti on line all'estero».

Sulla necessità di controllare le recensioni, come suggerito da Nexi, insiste anche Altroconsumo: «La soddisfazione dei clienti è uno degli indici che ci servono per

**A CHI RIVOLGERSI**

**I consigli per superare ogni difficoltà (ed evitare gli addebiti)**

- In caso di smarrimento o furto della propria carta bisogna chiamare l'emittente e chiederne il blocco immediato. Riceverete una nuova carta con una numerazione diversa dalla precedente. Il servizio è gratuito. Naturalmente, dovete fare denuncia alle autorità.
- Se ricevete un sms che vi avvisa di una spesa con la carta che, però, non avete fatto chiamate subito l'emittente, che eviterà l'addebito. Anche in questo caso, verrà inviata una nuova carta.
- Se notate nell'estratto conto (quindi tempo dopo) una spesa non sostenuta, contattate l'emittente e avviate una contestazione. Verranno effettuate tutte le verifiche necessarie e, se viene

riscontrato che si è trattato di una frode, verrete rimborsati della spesa nel primo estratto conto utile.

- Se si vuole rendere un prodotto, il recesso va comunicato al venditore entro 14 giorni dalla consegna. Dalla comunicazione, si ha diritto ad altri 14 giorni per la restituzione. Il venditore deve rimborsare entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso, ma può riservarsi la possibilità di aspettare che la merce rientri e poi risarcire subito.
- Sulla homepage del sito della Polizia Postale, *commissariatodips.it*, si possono fare segnalazioni o denunce di reati telematici (prima di recarvi nell'ufficio di polizia che avete scelto).

pubblicare ogni anno il nostro comparatore di siti on line», dice Monica Valente. «La classifica è data naturalmente anche da altri elementi: le info sul sito, le condizioni di vendita, l'informativa sulla privacy. Inoltre facciamo sempre una simulazione d'acquisto. Ma il feedback dei consumatori è molto importante e consigliamo a tutti di dare un occhio, prima di un acquisto sul web. L'importante è che i feedback siano verificati e aggiornati. Le grandi piattaforme controllano l'affidabilità delle recensioni sui propri prodotti, ma non sempre sulle vendite market place, cioè conto terzi. Bisogna accertare chi sia il venditore, perché è lì che si andrà a protestare se qualcosa non va e, in caso, fare una segnalazione su un altro nostro servizio, Recлама facile, una piattaforma che raccoglie reclami su tutti gli acquisti, fisici e on line».

A maggio, intanto, i reati informa-

SEGUE



**Per completare un acquisto, servono pochi dati: se il venditore ve ne chiede altri, non dovete darglieli**



On line in sicurezza

## Se qualcosa non va, potete fare una segnalazione sulla piattaforma Reclama facile



**SEGUITO** tici sono complessivamente saliti del 20 per cento: tutti però, compresi quelli pedopornografici e le false offerte di lavoro. Basta guardare il sito (sempre aggiornato e completo) della Polizia Postale, [commissariatodips.it](http://commissariatodips.it): tra gli "alert" recenti, un ipotetico concorso reclamizzato attraverso una presunta pagina web di Cristiano Ronaldo, i finti sms di un negozio di elettrodomestici che pubblicizza la vincita di un cellulare e i super sconti di una marca piuttosto popolare. «Un prezzo abbattuto del 40 per cento e oltre, può essere indice di truffa» avverte Alessandra Belardini. «Prima di un acquisto, meglio informarsi sui prezzi di mercato». Quando l'offerta è stracciata, lasciate perdere.

Un'ultima raccomandazione, in vista delle vacanze invernali: «Una delle truffe più tipiche è l'affitto di una casa che in realtà non esiste, o esiste ma non alle condizioni che ci presentano», aggiunge Alessandra Belardini. Diffidate di chi vi mette fretta, leggete bene l'annuncio (se la descrizione è vaga, andate oltre), occhio a chi ha non ha recensioni o vi dice "lavoro per conto di xy", al profilo utente creato da pochi giorni, al proprietario che abita lontano, magari all'estero. Soprattutto affidatevi alle piattaforme specializzate e pagate direttamente a loro. Sennò rischiate di finire come Aldo Giovanni e Giacomo in *Odio l'estate*, quando si ritrovano in tre famiglie a condividere una sola casa.

iO

## Attenti a quell'affare: è un falso!

*Dalle foto troppo belle ai prezzi troppo bassi: nel Decalogo della Polizia Postale, i consigli per non cadere in trappola*

### 1 Utilizzare software e browser completi e aggiornati

Il primo passo per acquistare in sicurezza è avere sempre il sistema operativo e un buon antivirus aggiornati all'ultima versione sul dispositivo con cui si naviga. Gli ultimi "antivirus" (gratuiti o a pagamento) danno protezione anche nella scelta degli acquisti su Internet. Per una maggiore sicurezza, inoltre, è necessario aggiornare all'ultima versione disponibile il browser utilizzato per navigare perché ogni giorno nuove minacce possono renderlo vulnerabile.

### 2 Dare la preferenza a siti certificati o ufficiali

Quando un'offerta si presenta troppo conveniente, allora è meglio verificare su altri siti. Potrebbe essere un falso o rivelarsi una truffa. È consigliabile dare la preferenza a negozi on line di grandi catene già note perché, oltre a offrire sicurezza in termini di pagamento, sono affidabili anche per quanto riguarda l'assistenza e la garanzia sul prodotto e sulla spedizione. In caso di siti poco conosciuti si può controllare la presenza di certificati di sicurezza quali Trust e Verified / VeriSign Trusted

che permettono di validare l'affidabilità del sito web.

### 3 Un sito deve avere gli stessi riferimenti di un vero negozio

Prima di completare l'acquisto verificare che il sito sia fornito di riferimenti quali un numero di Partiva Iva, un telefono fisso, un indirizzo fisico e ulteriori dati per contattare l'azienda. Un sito privo di tali dati probabilmente non vuole essere rintracciabile e potrebbe avere qualcosa da nascondere. I dati fiscali sono facilmente verificabili sul sito istituzionale dell'Agenzia delle Entrate.

### 4 Leggere sempre i feedback di altri acquirenti

Prima di passare all'acquisto è buona norma leggere le recensioni pubblicate dagli altri utenti sul sito di vendita. Anche le informazioni sull'attendibilità del sito attraverso i motori di ricerca, sui forum o sui social sono utilissime. Le "voci" su un sito truffaldino circolano velocemente!

### 5 Su smartphone o tablet utilizzare le app ufficiali dei negozi on line

Se si sceglie di acquistare da brand noti, il consiglio è di utilizzare le App ufficiali dei

relativi negozi per completare l'acquisto. Questo semplice accorgimento permette di evitare i rischi di "passare" o "essere indirizzati" su siti truffaldini o siti clone che potrebbero catturare i dati finanziari e personali inseriti per completare l'acquisto.

### 6 Utilizzare soprattutto carte di credito ricaricabili

Per completare un acquisto sono indispensabili pochi dati come numero di carta, data di scadenza e indirizzo per la spedizione della merce. Se un venditore chiede ulteriori dati probabilmente vuole assumere informazioni personali (numero del conto, Pin o password) che, in quanto tali, dovete custodire gelosamente. Al momento di concludere l'acquisto, la presenza del lucchetto chiuso in fondo alla pagina o di "https" nella barra degli indirizzi, sono ulteriori conferme sulla riservatezza dei dati inseriti nel sito e sulla presenza di un protocollo di tutela dell'utente.

### 7 Non cadere nella rete del phishing e/o dello smishing

...ovvero nella rete di quei truffatori che attraverso mail o sms contraffatti, richiedono di cliccare su un link al fine di raggiungere una pagina web

trappola. Sfruttano meccanismi psicologici come l'urgenza o l'ottenimento di un vantaggio personale per rubare informazioni quali password e numeri di carte di credito per scopi illegali. L'indirizzo Internet a cui tali link rimandano differisce sempre, anche se di poco, da quello originale.

### 8 Un annuncio ben strutturato è più affidabile

Leggere attentamente l'annuncio prima di rispondere: se sembra troppo breve o fornisce poche informazioni, non esitate a chiederne altre al venditore. E se le foto pubblicate sembrano troppo belle per essere vere, una rapida ricerca in rete consente di scoprire se sono state copiate da altri siti.

### 9 Non sempre è un affare

Diffidate di un oggetto in vendita a un prezzo irrisorio, non sempre è un affare: meglio accertarsi che non ci sia troppa differenza con il prezzo di mercato.

### 10 Non fidarsi....

Dubitare di chi chiede di esser contattato al di fuori della piattaforma di annunci con email ambigue ma anche di chi ha troppa fretta di concludere l'affare.