

FRODI ONLINE NELL'E-COMMERCE

Webinar - 29/09/2025

Crescita dell'e-commerce

L'evoluzione tecnologica e l'introduzione di nuovi e rapidi strumenti di pagamento elettronico hanno fatto sì che negli ultimi 10/15 anni, complice anche la pandemia, il commercio *on line* subisse una vera e propria crescita esponenziale superando di gran lunga l'acquisto tradizionale presso il negozio

La “comodità” dell'utilizzo dei MARKETPLACE nasconde tuttavia insidie e pericoli per l'utilizzatore.

Sempre più spesso riceviamo segnalazioni da parte di consumatori incorsi nelle più svariate disavventure a seguito dell'utilizzo più o meno prudente dei siti e/o app di vendita on line.

Definizioni chiave per orientarsi

1. **Commercio online:** è la compravendita di beni e servizi che avviene tramite strumenti telematici, come Internet, e senza la presenza simultanea delle parti in un unico luogo fisico
2. **Consumatore:** colui che acquista un prodotto o un servizio o comunque sottoscrive un contratto per ragioni estranee alla propria attività professionale
3. **Professionista:** la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, o un suo intermediario che agisce in nome e per conto suo.
4. **Marketplace:** piattaforma online che mette in contatto diretto acquirenti e venditori, permettendo a terzi di vendere i propri prodotti (nuovi o usati) o servizi attraverso uno spazio commerciale digitale comune. Più precisamente con il termine «Marketplace» vengono indicati tutti quei siti internet e quelle app concepite per mettere in contatto venditori e acquirenti per la compravendita di prodotti nuovi e usati tramite vendita diretta o tramite lo strumento dell'asta (Vinted, eBay, Etsy, Airbnb, Amazon, Temu, Zalando, Aliexpress, Shopify Plus etc.)

Strumenti a tutela del consumatore

Il Legislatore ha previsto alcuni **strumenti di tutela** in materia di acquisti on line. Nello specifico il Codice del Consumo (D.LGS 206/2005) riconosce al consumatore:

- il diritto a risolvere il contratto in caso di **mancata consegna del bene** (art. 61);
- il diritto di **recesso/ripensamento** che a determinate condizioni consente al consumatore di liberarsi unilateralmente dal vincolo contrattuale: l'acquirente consumatore può liberarsi dal vincolo contrattuale con una comunicazione da inviare entro 14 dalla consegna del bene o l'acquisto del servizio (artt.52 e ss);
- la garanzia per i vizi del bene che consente al consumatore di ottenere la sostituzione del prodotto difforme o, in ultima istanza, la restituzione del prezzo (artt.128 e ss).

Tali strumenti non possono tuttavia sempre garantire il consumatore dai rischi presenti nel web, in 2 i casi in cui il consumatore si trova privato di tali mezzi di tutela:

- quando il venditore non è un professionista ma un privato/consumatore,
- quando l'utente è vittima di truffa on line o furto di identità.

Come evitare le trappole del marketplace?

“Prevenire è meglio che curare!”

Innanzitutto è bene verificare, se possibile, **chi sia il venditore** controllando da dove eserciti l'attività e/o verificando se sia titolare di partita IVA e/o di una PEC. Spesso le piattaforme di MARKET PLACE inseriscono i dati dei venditori.

Un'altra risorsa per le ricerche possono essere il sito dell'Agenzia delle Entrate o quello della Camera di Commercio.

Se in sede di controlli non è possibile identificare con chiarezza la natura giuridica, la sede legale, la partita IVA, l'indirizzo PEC del venditore è opportuno desistere dall'acquisto.

Un'altra iniziativa che può risultare molto utile e meno laboriosa al fine di verificare l'attendibilità del venditore è quella di controllare le recensioni su GOOGLE o su altri siti specializzati: **ATTENZIONE!!!** Anche in questo caso è meglio verificare sempre su siti certificati e conosciuti.

Se non è possibile individuare il luogo dal quale opera il venditore e se il medesimo non risulta titolare di partita IVA e/o di PEC, se non ci sono recensioni o peggio quelle rinvenute sono negative, è bene astenersi dall'acquistare i prodotti pubblicizzati.

È consigliabile e prudente inoltre diffidare sempre dagli sconti troppi elevati, così come è sempre opportuno non agire di impulso, magari perché ammalati dalle offerte lampo, inserendo le proprie credenziali o, peggio, i dati degli strumenti elettronici di pagamento

È opportuno prestare la massima attenzione e diffidare dai link!!! E prima di aprirne uno è buona cosa controllare se il dominio sia quello ufficiale ed effettivo del sito internet!!! Attenzione ai link! Se il dominio non è quello ufficiale, potrebbe essere una trappola.

L'importanza delle ricerche di cui sopra discende anche dalle limitate responsabilità che il consumatore può imputare alla società di gestione di un marketplace.

Tali società hanno la responsabilità di garantire una piattaforma sicura, trasparente e conforme alle normative vigenti.

- - nell'assicurare che la piattaforma rispetti tutte le leggi e i regolamenti applicabili, inclusi i requisiti sulla privacy (GDPR) e il Codice del Consumo
- - nel controllare che i venditori presenti sulla piattaforma siano legittimati ad operare, richiedendo documenti come la partita IVA
- - nel vigilare sulle attività dei venditori per individuare e contrastare pratiche illecite, vendita di prodotti contraffatti o non conformi,
- - nella gestione dei pagamenti e dei dati degli utenti nel rispetto della privacy,
- - nella gestione dei reclami e dei resi con la previsione di meccanismi "smart" a tutela dei diritti del consumatore,
- - la fornitura di strumenti per i venditori e la rapida rimozione di contenuti illegali una volta notificati.

Come si può vedere la società di MARKET PLACE è tenuta a porre in essere numerose attività; tuttavia non potrà mai essere chiamata a rispondere per i vizi e/o difetti del bene o per comportamenti illegittimi da parte dei venditori.

Il consumatore dovrà sempre e comunque far valere gli strumenti che la normativa gli riconosce nei confronti del venditore perché il contratto lo ha concluso con quest'ultimo.

Cosa fare se ho acquistato un prodotto ma non mi è stato consegnato o non corrisponde al bene che ho acquistato.

- segnalare immediatamente la mancata consegna, difformità al venditore ed alla piattaforma di MARKETPLACE.
- In caso di mancata risposta esiste infatti un sistema di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) fornito, a coloro che ne sono membri, dal Consorzio del Commercio Digitale Italiano, Netcomm, che aderisce all'Organismo di Conciliazione Paritetica Netcomm-Associazioni dei Consumatori (Netcomm-AACC), iscritto nel registro degli organismi ADR del MIMIT, in collaborazione con le principali associazioni dei consumatori.

Le aziende che aderiscono a Netcomm e ottengono il Sigillo Netcomm sono tenute a partecipare a questa procedura in caso di controversie con i consumatori.

La procedura è attivabile dal Consumatore che abbia effettuato un acquisto online su uno dei siti che espongono il sigillo Netcomm, e che, dopo aver inoltrato reclamo, non abbia ottenuto una risposta soddisfacente entro 45 giorni.

Netcomm mette a disposizione del Consumatore una Conciliazione Paritetica, attivabile online inviando i dati ed i documenti richiesti, completamente gratuita.

FRODI ONLINE NELL'E-COMMERCE

Riconoscerle per tutelarsi

Cosa si intende per frode online?

Condotte che richiamano la fattispecie del reato di truffa di cui all'art 640 c.p.:

*“Chiunque, **con artifici o raggiri**, inducendo taluno in **errore**, procura a sé o ad altri un **ingiusto profitto con altrui danno**, è punito con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da 51 a 1032 euro”*

L. 28 giugno 2024, n. 90

ha introdotto una nuova aggravante all'art. 640, comma 2 ter, c.p. nell'ipotesi in cui il fatto è commesso a distanza attraverso strumenti informatici o telematici idonei a ostacolare la propria o altrui identificazione.

Elementi della truffa

- Artifici e raggiri
- Induzione in errore
- Ingiusto profitto con altrui danno

Artifizi → Alterazione della realtà

- Su un marketplace viene venduto un oggetto che rimanda ad un modello o marca più pregiata, con lo scopo di ingannare l'acquirente o influenzarlo;
- Oggetto con caratteristiche descritte non veritiere: esempio giacca venduta come “praticamente nuova” ma rivelatasi poi in pessime condizioni;
- Profumo contraffatto venduto come autentico;
- Affitto di casa vacanza inesistente.

Raggiri → macchinazioni per indurre in errore la vittima

- Vendere prodotti inesistenti già con l'intenzione di non spedire nulla una volta incassato il prezzo;
- Creare falsi profili sui social per indurre la vittima a fidarsi e a corrispondere denaro al truffatore
- Creare falsi siti ove il consumatore acquista prodotti e servizi che non verranno mai consegnati o erogati

Truffa contrattuale e frode informatica: fenomeno in aumento

- Triennio 2022-2024: sottratti 559,4 milioni con un aumento del 30% solo negli ultimi 12 mesi, di cui ben 181 milioni solo nel 2024, confermando un'escalation delle attività criminali digitali.
- Le truffe online rappresentano la fetta più consistente del denaro rubato. Dal 2022 al 2024, gli importi sottratti sono passati da 114,4 milioni a 181 milioni, con un incremento del 58% in tre anni.
- Tra il 2022 e il 2023, l'aumento è stato di circa 22,7 milioni, pari a un incremento del 19,9%. Tra il 2023 e il 2024, la crescita è stata ancora più marcata, pari a 43,8 milioni, con un balzo del 31,9%.

(dati della Federazione Autonoma Bancari Italiani – FABI)

1) Vendite fantasma

- Merce pubblicizzata → pagata MA mai consegnata.
- Quando si parla di truffa? Se il venditore ha agito con dolo sin dall'inizio, es:
 - prezzi troppo bassi;
 - ha fornito generalità false
 - comportamenti ostruzionistici dopo la vendita (es cancella il profilo, interrompe contatti, ecc.)

ESEMPIO

- Tizio acquista un paio di scarpe su subito.it da Caio (esempio di C2C).
- Tizio paga puntualmente la merce a non riceve nulla.
- Caio cancella il profilo e si rende irreperibile dopo la vendita fantasma → potrebbe rispondere per truffa

COSA FARE? Denunciare immediatamente l'accaduto alla Polizia Postale, Polizia o Carabinieri.

Caso Fly.go

- Estate 2025: centinaia di consumatori ignari acquistano biglietti aerei sul sito Fly.go, ma i biglietti non vengono mai emessi e consegnati.
- In caso come questo COSA FARE?
- 1) Denuncia alle Autorità (che in questo caso hanno prontamente oscurato il sito)
- 2) Segnalazione all'AGCM
- 3) Invio di messa in mora anche in ambito civilistico

2) Truffe a triangolazione

- Truffe molto complesse che coinvolgono 3 soggetti:
 - un truffatore, che agisce come intermediario
 - un acquirente ignaro
 - un venditore reale.

L'acquirente acquista un bene dall'intermediario truffatore su sito fake o marketplace (ad un prezzo insolitamente basso).

Il truffatore incassa il prezzo e acquista a sua volta quel bene da venditore terzo che spedisce la merce al primo acquirente.

Il truffatore paga con carta di credito rubata ad un soggetto ignaro che ottiene il rimborso con cashback.

Il venditore ignaro rimane senza merce e senza soldi mentre l'acquirente, ignaro, ritiene di aver acquistato da truffatore/intermediario che nel frattempo è sparito.

3) Phishing, Smishing, Vishing

- Truffe ormai molto comuni attuate per carpire informazioni riservate da clienti ignari.
- Es: arriva mail apparentemente dalla mia Banca che mi chiede di accedere per confermare o annullare un pagamento che sembra anomalo, ma in realtà si tratta di truffatori che rubano così i miei dati ed anche i miei soldi!
- Smishing: tramite SMS
- Vishing: tramite chiamate vocali.

Posso ottenere un rimborso dalla mia Banca?

- Cass. 3780/2024 - La Banca deve rimborsare a meno che non dimostri di aver adottato ogni soluzione idonea ad evitare il furto di dati (ad esempio SMS alert inviati per ogni singola operazione)
- Il cliente però deve evitare la colpa grave, es denunciare immediatamente, non attendere, informare immediatamente la banca, ecc

4) Dropshipping: casi di truffa

Il venditore fa semplicemente da intermediario tra il produttore della merce e il suo compratore. Il venditore non ha un magazzino, non compra in anticipo un tot di pezzi di quel prodotto per poi rivenderli

Il consumatore viene attratto da recensioni online false o da foto del prodotto non autentiche

- paga una cifra consistente e si aspetta di ricevere a casa un prodotto di qualità, ma riceve un prodotto scadente o diverso
- esercita il suo diritto di recesso e chiede di fare il reso del prodotto, ma deve pagare le spese di spedizione. In Cina, ad esempio: es. il prodotto ricevuto vale 10 euro, è pagato 100, per restituirlo 70-80 euro di spedizione. Alla fine, nella maggior parte dei casi, **il cliente truffato rinuncia a fare il reso**

Come evitare le truffe?

- ✓ Verificare il sito da cui si sta acquistando, i dati del venditore, la sede legale, se ha una PEC, una partita Iva ecc
- ✓ Verificare le recensioni online di altri acquirenti;
- ✓ Fare attenzione ai link e verificare se il sito a cui rimandano sia quello reale;
- ✓ Pagare con strumenti sicuri;
- ✓ Diffidare da prezzi troppo bassi.
- ✓ Preferire venditori che abbiano il sigillo Netcomm o che aderiscano a procedure ADR;

Cosa fare in caso di truffa?

- Contattare immediatamente la propria Banca per chiedere l'annullamento dell'operazione mai autorizzata anche tramite chargeback;
- Denunciare immediatamente l'accaduto alla Polizia Postale, alla Polizia o ai Carabinieri;
- Segnalare il sito, il marketplace ecc anche all'AGCM;
- Proteggere i propri dati e modificarli se si ha il dubbio che siano state rubate le proprie credenziali di accesso a vari siti e/o marketplace