

*Piccolo manuale
di autodifesa
contro truffe e raggiri*

Non ci casco

Edizioni
LiberEtà

A cura di

Cgil nazionale

Corso d'Italia, 25 - 00185 Roma
www.cgil.it

Spi Cgil nazionale - Dipartimento diritti

via dei Frentani, 4/A - 00185 Roma
www.spi.cgil.it; diritti@spi.cgil.it

Silp per la Cgil nazionale

Via delle Quattro Fontane, 109 - 00184 Roma
www.silp.cgil.it

Ficiesse

Via Palestro, 78 - 00185 Roma
www.ficiesse.it

Auser nazionale

Via Nizza, 154 - 00198 Roma
www.auser.it; nazionale@auser.it

Federconsumatori

Via Palestro, 11 - 00185 Roma
www.federconsumatori.it

Sunia nazionale

Via Gioberti, 54 - 00185 Roma
www.sunia.it; info@sunia.it

© LiberEtà Spa

Via dei Frentani, 4/A - 00185 Roma
Tel. 06.44481249
www.libereta.it
segreteria@libereta.it

Finito di stampare nel mese di luglio 2015
presso la tipografia Empograph Tivoli (Roma)

indice

Non ci casco, ma se ci casco denuncio

Carla Cantone, Gianna Fracassi, Beniamino Lami . . . pag. 5

PARTE PRIMA

1. Borseggi	"	7
2. Prelievi di danaro	"	9
3. Maghi, veggenti, cartomanti	"	11
4. Offerte di energia a basso costo	"	13
5. Facili guadagni? Solo illusioni	"	17
6. Prodotti contraffatti	"	19
7. Vendite con contratto per strada o a domicilio	"	21
8. Telemarketing, televendite	"	24
9. Vendite telefoniche e affini	"	26
10. Venditori invadenti	"	28
11. Offerte aggressive	"	31
12. Accesso al credito per anziani proprietari di immobili	"	33
13. Prestiti al consumo	"	35

Truffe ricorrenti

1. Il falso postino	"	39
2. Falsi medici e infermieri	"	39
3. La falsa benedizione	"	40
4. Il falso incidente	"	40
5. Falsi tutori dell'ordine e falsi vigili del fuoco	"	42
6. Falsi operai	"	43

7. Regali inaspettati	pag.	44
8. Pacco omaggio dall'Inps	"	45
9. Una ragazza bussa alla porta	"	46
10. Amici dei figli	"	47
PARTE SECONDA		
1. Bancomat e carte di credito	"	49
2. Truffe via internet	"	54
3. Giochi d'azzardo	"	57
4. Badanti e brutte sorprese	"	60
5. Infortuni domestici	"	62
<i>Numeri utili</i>	"	64

Non ci casco

ma se ci casco denuncio

Siamo arrivati alla quarta edizione di questo piccolo manuale. Non si tratta di una sorta di abitudine ormai consolidata nel tempo, ma di una scelta dettata dalla constatazione di come in molte situazioni esso abbia rappresentato uno strumento molto utile alle persone anziane per tutelarsi contro truffe e raggiri.

In una situazione di crisi economica, in cui cresce il numero delle persone e delle famiglie che si trovano a vivere al di sotto della soglia di povertà, per gente senza scrupoli, non in grado o non intenzionata a guadagnare onestamente, gli anziani diventano una sorta di bancomat attraverso il quale reperire risorse e arricchirsi.

Prendersela con i più deboli è sempre molto comodo, ma questo può procurare danni non solo economici, ma anche psicologici: le vittime di una truffa o di un raggio, infatti, a causa dello shock subito, possono essere spinte a compiere azioni irreparabili. Quello che ci preme in modo particolare è informare le persone e offrire loro un'opportunità di partecipazione democratica che le renda protagoniste anche

in un confronto con gli enti locali, ossia con i principali soggetti deputati a occuparsi della gestione del territorio e di conseguenza anche della sicurezza della popolazione che vi abita. Garantire la sicurezza alle persone anziane, infatti, significa anche occuparsi della vivibilità di un territorio (dall'illuminazione delle strade ai parchi, alla presenza di forze di polizia), pratica questa che favorisce l'intera popolazione, in quanto pone un argine al degrado di interi quartieri, soprattutto nelle periferie urbane.

Questa nuova edizione del manuale la dedichiamo a tutti gli anziani che hanno subito truffe o che sono cascati in speculazioni o raggiri.

A loro diciamo che occorre vigilare e prevenire, ma diciamo anche che quando si subisce una truffa o una violenza fisica, morale o verbale che sia, non bisogna mai sentirsi in colpa per non aver compreso subito che non ci si deve mai vergognare di esserci cascati.

Occorre parlarne e denunciare l'accaduto affinché tali episodi non abbiano a ripetersi.

I truffatori sanno ben nascondersi e noi dobbiamo saperci difendere, anche conoscendo le casistiche e i consigli utili.

Questo manuale può aiutare molto, fatene buon uso.

Carla Cantone
Segretario generale
Spi Cgil

Gianna Fracassi
Segretaria nazionale
Cgil

Beniamino Lami
Segretario nazionale
Spi Cgil

parte prima

1. Borseggi

Può accadere a tutti: i borseggiatori sono in azione sempre e un po' ovunque. In città, ma anche nei piccoli centri, in strada e sui mezzi pubblici. Spesso operano in gruppo, spintonano, urtano, per poi allontanarsi rapidamente dopo averci derubato. Questo manuale si pone l'obiettivo di aiutare a riconoscere e prevenire l'operato di questi professionisti delle truffe e dei raggiri. Di seguito diamo alcuni consigli e piccoli accorgimenti che possono aiutarci a rendere un po' più difficile la vita a questi malfattori.

Quando ci troviamo in luoghi affollati siamo particolarmente esposti e sarebbe bene non distrarci:

- evitiamo di mettere in mostra oggetti di valore (telefonini, orologi, gioielli eccetera);
- cerchiamo di tenere borse, marsupi e zaini ben chiusi e se possibile cerchiamo di proteggerli con la mano;



- se dovessimo portare con noi denaro contante evitiamo di tenerlo nel portafogli, in borse, marsupi eccetera, ma mettiamolo in una tasca sicura;
- sarebbe opportuno anche evitare di custodire chiavi, documenti e soldi tutti insieme nella borsa, nel marsupio eccetera;
- quando ci spostiamo con bagagli dobbiamo stare particolarmente attenti nelle stazioni e sui mezzi pubblici; teniamoli sempre sotto controllo, a portata di mano e comunque evitiamo di mettervi all'interno chiavi, documenti e oggetti di valore;

- sui mezzi pubblici, se è possibile, evitiamo di sostare vicino alle porte di entrata o di uscita dove è più facile essere derubati;
- importantissimo evitare di farci distrarre da urti, spintoni o strani incidenti: potrebbero essere dei pretesti per borseggiarci;
- quando preleviamo denaro in banca o all'ufficio postale evitiamo di fermarci a parlare con persone sconosciute e cerchiamo di fare attenzione a che nessuno ci segua.

2. Prelievi di danaro

Abbiamo la necessità di prelevare denaro contante? Massima allerta!!!



Dopo un prelievo di denaro, anche se si tratta al massimo di 1.000 euro, come impone la normativa, potrebbe accadere che sedicenti dipendenti della banca o dell'ufficio postale tentino di fermarci o addirittura si presentino a casa nostra.

Un'importante precisazione

Mai e poi mai banche o posta inviano funzionari presso le abitazioni dei clienti: per compiere eventuali verifiche, ci contattano invitandoci a presentarci presso i loro uffici.

Nessuna banca o ufficio postale manda degli addetti per verificare il numero di serie delle banconote appena ritirate.

Se dovesse accadere sia chiaro che si tratta di truffatori che si presentano qualificandosi come funzionari (inviati dalla banca o dalla posta) e con la scusa di verificare le banconote le sostituiscono con altre ovviamente false.

Oppure, potrebbero usare l'espedito dell'errore nell'erogazione del denaro e con la scusa di un controllo sull'importo prelevato procedono alla sostituzione delle banconote.

Cosa fare in questi casi?

Diffidare sempre di questi sedicenti funzionari che solitamente si presentano in coppia: uno ci distrae con richieste varie o con una piacevole

conversazione e il complice nel frattempo ci deruba.

Il vecchio adagio recita: "A pensar male si fa peccato, ma spesso ci si azzecca". In questo come in altri il dato certo è che degli estranei vorrebbero entrare in casa nostra e questo non va bene.

Comunque, se la cosa non ci convince, abbiamo tutto il diritto di chiedere l'intervento delle forze dell'ordine, carabinieri o polizia, ai numeri 112 o 113.

3. Maghi, veggenti, cartomanti: diffidare è lecito...

Chi non vorrebbe conoscere il futuro, avere delle risposte ai grandi perché della vita? Ma, senza scomodare la religione o la filosofia, non sarà certo la magia a soddisfare le nostre domande. E non conviene cascarci: potremmo farci molto male.

Santoni, chiromanti e cartomanti, veggenti e astrologi improvvisati... Truffe ed estorsioni spesso si nascondono dietro l'attività di questi approfittatori della nostra buona fede.

Come difenderci?

Quando si incappa in certi individui dobbiamo sempre essere molto diffidenti e usare alcuni semplici accorgimenti che possono evitarci spiacevoli sorprese:



- non dobbiamo assolutamente rilasciare dati personali e in modo particolare recapiti telefonici;
- mai e poi mai consegnare soldi per qualsivoglia tipo di prestazione;
- diffidiamo sempre e comunque delle pubblicità televisive che inducono a fare uso di queste pratiche. Negli corso degli anni ne abbiamo sentite di cotte e di crude sul tema di falsi maghi. Gli attestati di garanzia, molto spesso, sono falsi.

Alcuni personaggi famosi hanno prestato la loro immagine per pubblicizzare queste pratiche e sono incappati in problemi legali.

- In ogni caso, qualora dovesse capitarci di incorrere in queste situazioni, sarebbe buona prassi evitare di pagare qualsiasi genere di prestazione con del contante; cerchiamo di avere traccia del pagamento, in questo modo, perlomeno, possiamo garantirci eventuali azioni legali.
- La magia, è dimostrato, altro non è che illusionismo che sempre più spesso viene utilizzato in modo "infame" per colpire le persone più fragili.

4. Offerte di energia a basso costo

C'è sempre qualcuno che ci propone merci e servizi a prezzi stracciati. Attenzione: si potrebbe celare un inganno.

Proprio in tema di costi energetici vi forniamo alcuni dati.

Ad esempio: quanti di noi sanno che famiglie con Isee non superiore a 7.500 euro o famiglie numerose con più di tre figli a carico con Isee non superiore a 20.000 euro o persone con gravi condizioni di salute hanno diritto al bonus sulle bollette?

Le statistiche ci dicono che circa 5.000.000 di famiglie bisognose avrebbero diritto al bonus che, a seconda delle tipologie sopra rappresentate, può garantire un risparmio fino al 20 per cento del costo della bolletta.

Questo significa che 2,9 milioni di famiglie avrebbero diritto al bonus bolletta elettricità e 2,3 milioni di famiglie avrebbero diritto al bonus bolletta gas.



Il dato sconcertante è che solamente un terzo di queste persone fa richiesta del bonus bollette elettriche e un quarto per il bonus bollette gas.

La carenza di informazione e le tante complicazioni burocratiche sono i principali motivi per cui la stragrande maggioranza degli aventi diritto non fa richiesta dei bonus.

Detto questo andiamo a esaminare da cosa scaturisce il proliferare di *promoter* (o venditori) energetici.

Nel 2007 il Governo e il Parlamento hanno approvato la liberalizzazione del mercato dell'energia ma, allo stesso tempo, hanno mantenuto il servizio di maggior tutela con cui l'autorità per l'energia elettrica e il gas determina i costi per la fornitura di energia elettrica, gas e idrica che salvaguarda le utenze domestiche e le piccole utenze.

Questo significa che il costo totale della bolletta è così ripartito: il 54 per cento sono i costi fissi (imposte e servizi di rete) e il 46 per cento sono i costi del servizio di vendita.

Su questo 46 per cento si sviluppa la concorrenza fra i fornitori di energia sul mercato libero.

Pertanto, a oggi, la clausola di salvaguardia ci mette nella condizione di verificare bene eventuali cambi del gestore. Infatti, solamente il 25 per cento delle utenze elettriche e il 22 per cento delle utenze gas hanno optato per il libero mercato e questo fa sì che proliferino i *promoter* (venditori) i quali, usando anche metodi poco ortodossi, se non addirittura truffaldini, provano a rifilarci fantastici contratti che dopo sei mesi o un anno, allo scadere dell'offerta, scopriamo essere più cari rispetto a quelli tutelati dalla clausola di salvaguardia.

Per avere maggiori ragguagli in merito, vi consigliamo di rivolgervi ai nostri servizi di patronato (Inca) che vi spiegheranno nel dettaglio come stanno realmente le cose.

Cosa fare? Come difenderci?

Cerchiamo di capire bene chi ci vende cosa. Gli enti e le società serie rispettano le norme e il personale incaricato ha il tesserino aziendale esposto e ben visibile. Detto questo, comunque, per maggiore sicurezza, possiamo richiedere l'esibizione di un documento di identità per verificare che i dati del tesserino corrispondano; nel caso in cui ci sia un rifiuto non esitiamo ad allertare le forze dell'ordine (112 o 113).

ATTENZIONE:

In nessun caso le aziende e le amministrazioni statali effettuano riscossioni a domicilio.

Nel caso in cui ci dovesse interessare una promozione, sempre per maggiore sicurezza, è consigliabile prendere tempo e verificare telefonicamente con l'azienda. Troviamo da soli il recapito dell'azienda e utilizziamo sempre il nostro telefono.

Se non capiamo cosa ci viene proposto invitiamo queste persone a ritornare quando saremo in compagnia di familiari o di persone di nostra fiducia.

Evitiamo sempre di mostrare bollette o contratti. Sono documenti che contengono i dati sensibili dell'utente e della fornitura (codice Pod e codice Pdr).

NESSUNO deve accedere ai nostri contatori. Anche sui contatori sono riportati dati sensibili; l'accesso al contatore è consentito (previa comunicazione scritta dell'ente erogante) solamente per la lettura periodica dei consumi o per la manutenzione.

Oggi, nella maggior parte delle città e dei paesi, i contatori elettronici consentono all'ente erogante di effettuare la lettura in automatico, per cui solamente in caso di verifiche, di solito annuali, viene inviato del personale.

In caso di dubbi o di bisogno contattateci ai riferimenti che si trovano all'inizio di questa guida: il nostro personale vi darà tutte le informazioni e, se necessario, attiverà tutte le pratiche necessarie per le tutele individuali e collettive.

5. Facili guadagni? Solo illusioni!

La crisi morde, le risorse scarseggiano. Sui quotidiani e sui giornali specializzati spesso si trovano annunci che propongono offerte di guadagno o di lavoro sbalorditive. Allora perché ci sono tutti questi problemi occupazionali? Perché ci sono tanti poveri?

Persone ben vestite e ben curate animate da spirito caritatevole vengono a proporci facili guadagni. Perché questi "regali"?

Stiamo parlando di persone molto spesso senza scrupoli. Propongono facili investimenti o altro che, comunque, comportano esborso di denaro. Per essere più credibili si presentano come operatori di



istituti bancari o di finanziarie. Teniamo sempre a mente il vecchio adagio: “Nessuno dà niente in cambio di niente”.

Ricordiamoci che per avere elevati guadagni (ce lo dicono gli esperti finanziari) bisogna azzardare e il rischio, chiaramente, sarà alto.

Se siamo piccoli risparmiatori e pensiamo di far fruttare un po' i nostri risparmi dobbiamo stare molto attenti a come investire.

Il dato certo è che il capitale in gioco è il nostro e per questo non dobbiamo affidarci al primo venuto.

Nel caso in cui si dovesse incorrere in questo tipo di offerte è bene farci consigliare da persone di fiducia per cui facciamoci lasciare i dati completi del consulente e tutta la documentazione, compresa quella riguardante i costi da sostenere: le clausole fregatura sono scritte con caratteri molto piccoli.

Evitiamo di improvvisarci esperti: abbiamo il diritto di fare domande e di documentarci. Queste sono operazioni che meritano tutti gli accorgimenti possibili. A tale proposito la competenza di Federconsumatori ci aiuta: se le proposte che ci hanno fatto risultassero sconvenienti o addirittura truffaldine ci aiuterà a smascherare pubblicamente e legalmente i malfattori. Inoltre, nel caso in cui si è intenzionati a investire i propri risparmi ci si può indirizzare presso la categoria dei bancari, la Fisac Cgil, che ci consiglierà per il meglio.

Detto questo, prima di sottoscrivere qualsiasi contratto, è buona prassi consigliarci con i nostri familiari o rivolgerci a un legale esperto della materia. Inoltre è sempre opportuno evitare di fornire dati personali e soprattutto non concedere appuntamenti in luoghi diversi dalle sedi legali di queste società di investimento dove ci recheremo accompagnati da familiari o legali di nostra fiducia.

6. Prodotti contraffatti

Perché certi prodotti griffati vengono venduti per terra sui marciapiedi o sulle spiagge?



In questo caso occorre fare delle distinzioni:

- chi acquista in buona fede e non sapendo che i prodotti sono contraffatti;
- chi acquista sapendo che la merce è contraffatta.

Nel primo caso la persona è convinta che il bene sia autentico e non viene minimamente sfiorata dal dubbio sul motivo per cui un prodotto di un marchio famoso, che nella versione originale costa molto, viene esposto su un telo – per terra, sui marciapiedi o in spiaggia – da un venditore ambulante a prezzi stracciati. Magari pensa di aver fatto un affare, ma

poco dopo l'ignaro compratore si renderà conto di essere stato vittima di una truffa.

Bisogna prestare attenzione al luogo di acquisto (spiaggia o marciapiede piuttosto che un negozio autorizzato) e al prezzo molto basso per il tipo di prodotto che ci viene offerto.

Nel secondo caso la persona acquista in modo consapevole un oggetto contraffatto. La consapevolezza implica la conoscenza del fatto che acquistare questo tipo di merce significa contravvenire alle norme del codice civile, penale o, nella migliore delle ipotesi, comporta sanzioni amministrative.

Inoltre consapevolezza dovrebbe significare anche sapere che i prodotti contraffatti possono causare rischi per la salute o la sicurezza. I beni contraffatti, infatti, sono privi degli attestati di conformità sanciti dalle normative di sicurezza. Addirittura maggiore è il rischio quando si acquistano prodotti alimentari, farmaceutici, cosmetici, profumi e giocattoli che potrebbero nuocere alla salute dei bambini.

7. Vendite con contratto, per strada o a domicilio

Iniziamo questo capitolo dicendo che in questo caso (seguendo i consigli di Federconsumatori) come per gli acquisti a distanza (internet, telefono, trasmissioni televisione) è sempre possibile applicare la norma che ci consente di recedere dal contratto e per questo dobbiamo adottare determinate cautele del tipo:

- nel caso in cui il contratto da noi sottoscritto non ci convince, anche dopo la firma possiamo applicare il diritto di recesso e lo possiamo esercitare inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno entro quattordici giorni dalla firma del contratto stesso (decreto legislativo n. 21 del 2014);
- ricordiamoci che con la ricevuta di ritorno dobbiamo conservare anche copia della lettera che abbiamo inviato.

Detto questo, raccomandiamo alcune cautele:

- controlliamo bene la proposta di contratto ed evitiamo di firmare moduli su cui sono state fatte cancellature, correzioni o aggiunte non chiare: il rischio è di sottoscrivere un contratto truffaldino o quantomeno di dubbia attendibilità. Un venditore corretto se sbaglia, prende un nuovo modulo e lo ricompila;
- evitiamo di avere fretta e prestiamo molta attenzione a quello che facciamo per cui meglio sarebbe non apporre firme su dei moduli di cui non abbiamo letto attentamente il contenuto. Il venditore, magari simpatico e gentile, molto spesso pur di vendere ci rappresenta quello che gli fa comodo: il suo obiettivo è farci firmare un contratto.

La truffa consiste nel farci credere che non si sta vendendo nulla, ma che ci stanno offrendo un'op-



portunità. Ad esempio ci viene sottoposto un modulo per il rilascio di una *card* di accesso riservato a magazzini di nuova apertura o all'ingrosso. Il modulo indica l'importo massimo di spesa. Passati più di quattordici giorni (il termine massimo per il diritto di recesso) nel migliore dei casi arriva un'altra persona per consegnare la tessera (la *card*) e un cofanetto contenente merce di scarsa qualità e valore. Addirittura potremmo scoprire di aver sottoscritto la richiesta di un prestito a mezzo carta di credito. A questo punto capiamo che quanto raccontato dal primo "incaricato" era un cumulo di menzogne: la realtà è che abbiamo sottoscritto un contratto per l'acquisto di merce o per la richiesta di un prestito e che la cifra indicata è il valore di quanto richiesto, se si tratta di merce,

e l'entità del prestito senza che sia specificato quali sono gli interessi da restituire.

Ci troviamo in una situazione delicata e dobbiamo fare molta attenzione. Infatti, il divario tra il valore della merce e il prezzo versato non implica la nullità o l'annullamento del contratto. In entrambi i casi però si potrebbe, eventualmente, agire per dimostrare che siamo stati indotti all'errore con un raggiro.

Certo, non è semplice riuscire a dimostrare che siamo incappati in una truffa. Comunque in questi casi dobbiamo evitare di firmare ulteriori moduli (richieste di finanziamento o titoli di credito, cambiali, assegni postdatati eccetera): rischieremo di peggiorare la situazione. Non facciamoci intimidire da toni minacciosi: dobbiamo essere noi a reagire chiedendo l'intervento delle forze dell'ordine per poi rivolgerci alla Federconsumatori o a un legale di nostra fiducia.

8. Telemarketing, televendite

Anche per questo tipo di vendite attraverso i vari canali televisivi è previsto che ci si possa avvalere del diritto di recesso che prevede che il consumatore, qualora ritenga non conveniente il contratto o che la merce ricevuta non sia conforme a quanto richiesto, **entro quattordici giorni**, dal contratto o dal ricevimento della merce, invii la sua richiesta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

La normativa (decreto legislativo n. 21 del 2014) prevede che la merce sia restituita nel suo imballag-

gio, integro, ma comunque tale caratteristica non è vincolante. Non sono previste penali o costi per recedere dal contratto.

Un esempio di lettera

Nome e indirizzo del venditore

Con la presente il sottoscritto (nome, cognome e indirizzo del consumatore acquirente) notifica il recesso dal contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (elencare tali beni o servizi) in base al decreto legislativo n. 21/2014.

I beni e/o i servizi sono stati ordinati il _____ e ricevuti il _____

Firma del consumatore

Data _____

ATTENZIONE

Ricordiamoci che nessuno dà nulla per nulla: se l'offerta televisiva prevede la consegna di uno o più beni in regalo, il prezzo di vendita comprenderà anche quella merce e non ci dovrà essere differenza con il prezzo di mercato.

9. Vendite telefoniche e affini

In questo caso, come già consigliato, torna utile una segreteria telefonica. Questo accorgimento ci permette di filtrare le telefonate e abbiamo la possibilità di non rispondere ai numeri sconosciuti; facciamo lasciare un messaggio, che verrà registrato, poi, se è il caso, possiamo sempre richiamare o prendere la telefonata prima che finisca di registrare il messaggio.

Questo tipo di vendite viene regolamentata da una normativa secondo la quale nei contratti a distanza (quindi anche quelli fatti per telefono) la società ven-



ditrice è tenuta a inviare all'acquirente una copia cartacea del contratto.

Anche in questo caso possiamo avvalerci del diritto di recesso per cui, da quando ci arriva la copia del contratto, **abbiamo quattordici giorni per inviare la nostra raccomandata con ricevuta di ritorno** alla sede della società.

ATTENZIONE:

Anche se il contratto è concluso telefonicamente, per esercitare il diritto di recesso si deve sempre inviare una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Conserviamo sempre tutta la documentazione, compresa una copia della lettera inviata.

Detto questo però si potrebbe verificare qualche altra spiacevole situazione: i malfattori che lavorano su questo tipo di truffe, fra i tanti espedienti, potrebbero spacciare come pubblicità la documentazione relativa al contratto verbale. Perciò, controlliamo sempre la posta prima di gettarla e se qualche cosa non ci convince verifichiamo con i familiari: magari, inavvertitamente, potrebbero aver accettato delle proposte di acquisto telefoniche. Spesso, sbagliando, crediamo che le vendite telefoniche non abbiano valore legale. Infatti, non è una soluzione dichiarare che chi ha accettato il contratto non è titolare dell'utenza telefonica: in questo caso il titolare non è vincolato, ma il suo familiare sì.

Meglio inviare una raccomandata in più: esercitiamo il diritto di recesso correttamente per non trovarci con un contratto non voluto.

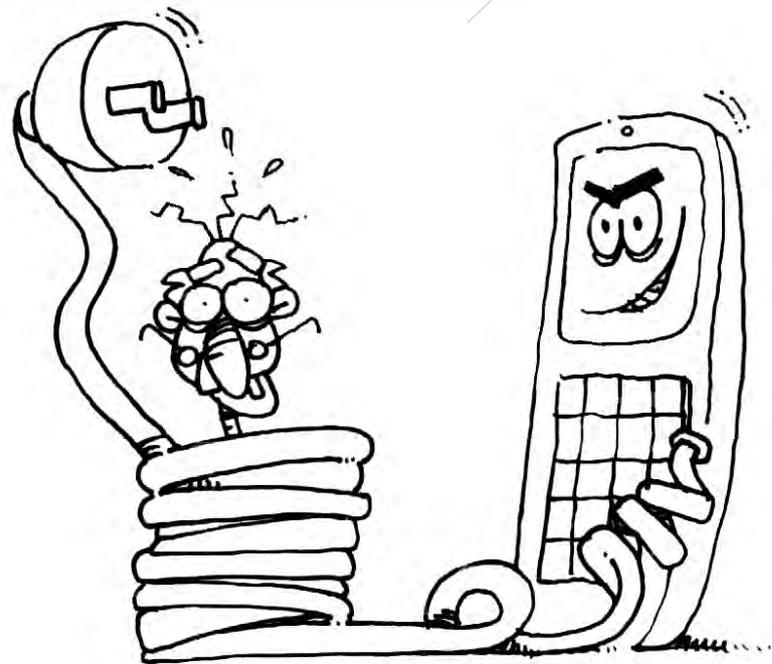
Per questo tipo di contratti la legge ci aiuta moltissimo. Infatti ci consente la risoluzione, in qualsiasi momento e senza costi, anche se il contratto prevede altro. Comunque, per stare più tranquilli, conviene sempre comunicare la risoluzione del contratto a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno: la normativa non lo prevede però è una cautela che gioca a nostro favore.

10. Venditori invadenti

Come già evidenziato nei capitoli precedenti ci sono in circolazione frotte di venditori che ci propongono merci e servizi. Verrebbe da pensare che sia diventato impossibile passeggiare o starsene in casa tranquilli. La loro invadenza è veramente imbarazzante. Sono insistenti e assillanti, e il telefono squilla sempre nelle ore meno opportune. Magari stiamo mangiando arriva una telefonata e scopriamo che ci vogliono vendere un prodotto o stanno facendo un'indagine commerciale.

Cosa fare?

La legge, con il Dpr 178/2010, viene in nostro soccorso. Con questa normativa si introduce il



- Registro pubblico delle opposizioni che modifica di fatto le regole del telemarketing.
- Contestualmente, il garante della privacy ha fissato i limiti per l'utilizzo dei dati personali presenti negli elenchi degli abbonati telefonici. Nei fatti, la normativa introduce delle regole ben precise per le aziende del settore in materia di comunicazioni commerciali, invio di materiale pubblicitario, promozioni e ricerche di mercato:
 - le società che operano nel telemarketing non possono contattare i numeri telefonici iscritti nel Registro pubblico delle opposizioni;
 - lo stesso vale per l'utente non iscritto che chiede esplicitamente a un'azienda di non

essere più disturbato, quest'ultima è obbligata a rispettare la volontà espressa dall'utente;

- l'azienda che in passato ha ricevuto il consenso dell'utente a ricevere telefonate promozionali (sia telefonicamente sia attraverso la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali da parte di soggetti terzi) potrà contattarlo anche se l'abbonato è iscritto al registro. Tale consenso però dovrà essere comunicato per iscritto al garante. L'utente ha comunque la facoltà di revocare il consenso in qualsiasi momento.

Il Registro pubblico delle opposizioni, attivo dal 31 gennaio 2011, tutela i diritti dei cittadini. Basta iscrivere il proprio numero telefonico al registro per non ricevere più telefonate a scopo commerciale e di ricerca di mercato. L'iscrizione al registro è una procedura semplice, veloce, gratuita e può avvenire attraverso le seguenti modalità:

1. via web
2. via telefono
3. via raccomandata
4. via fax
5. via e-mail

Maggiori informazioni e approfondimenti sono disponibili sul sito www.lalanternadidiogene.it. Per ulteriori chiarimenti potranno essere consultati i siti: www.garanteprivacy.it; www.registrodelleopposizioni.it



11. Offerte aggressive

Fortunatamente anche per quanto riguarda le modalità di vendita ci viene in soccorso la normativa: la direttiva europea n. 85/577 infatti stabilisce il divieto di:

- effettuare visite (non gradite) a casa dei consumatori;
- effettuare ripetute sollecitazioni commerciali per telefono, posta elettronica o altro mezzo;

- esortare i bambini a convincere i genitori ad acquistare i prodotti pubblicizzati.

La stessa normativa prevede anche che è illecito:

- lasciare intendere al consumatore che, in caso di acquisto di un prodotto, si vinca un premio;
- presentare come gratuita l'offerta di un prodotto quando, in realtà, saranno caricati al consumatore i costi di spedizione;
- esibire al consumatore un marchio di qualità non autorizzato;
- presentare un prodotto con certificazioni non veritiere;
- dichiarare al consumatore che il prezzo del prodotto proposto è il più conveniente e nessun altro può competere;
- costringere all'acquisto di beni durante gite organizzate;
- dare informazioni non veritiere sulla qualità del prodotto, sui prezzi di mercato e sulle proprietà curative del prodotto.

Non è lecito inoltre:

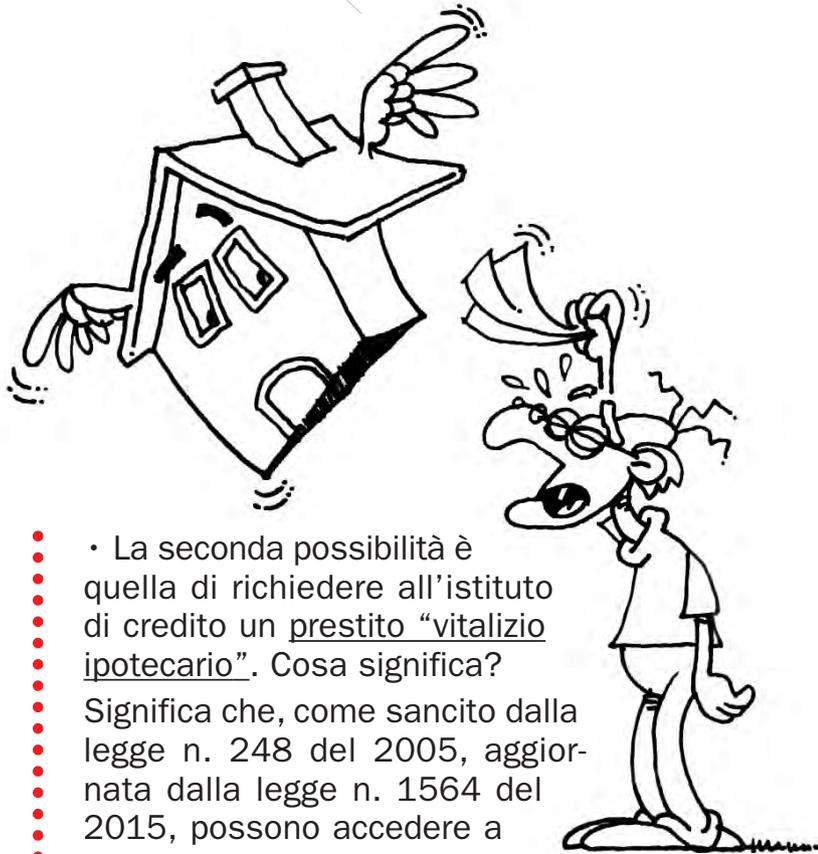
- far credere al consumatore che il mancato acquisto potrebbe pregiudicare l'attività lavorativa del venditore;
- agire psicologicamente sul consumatore inducendolo a credere che non possa uscire dai locali senza acquistare un qualche prodotto o firmare un contratto.

12. Accesso al credito per anziani proprietari di immobili

È cosa nota che numerosi pensionati provvedono al sostentamento delle famiglie dei figli e, cosa non insolita, anche a quelle dei nipoti. Purtroppo, però, in una situazione di grave crisi economica, in cui i risparmi scarseggiano, potrebbe risultare difficile fare fronte a delle emergenze economiche magari inaspettate. Cosa fare in questi casi? Come reperire denaro? Possiamo chiedere un prestito?

Facciamoci consigliare bene!

- Dovendo richiedere cifre considerevoli, per i pensionati potrebbe non bastare la sola garanzia della pensione, ma nel caso in cui il pensionato fosse intestatario di beni immobili allora si aprirebbero due possibilità in grado di facilitare l'accesso al credito.
 - La prima possibilità è quella di vendere agli istituti di credito la nuda proprietà dell'immobile. Cosa significa?
 - Significa che, come sancito dal codice civile agli articoli dal 978 al 1020, l'istituto di credito acquista l'immobile e per garantire la permanenza nell'abitazione liquiderà il valore dell'immobile decurtandone l'usufrutto. Questa operazione ha come conseguenza il fatto che l'immobile diventa proprietà dell'istituto di credito ed esca dai beni facenti parte dell'asse ereditario.



• La seconda possibilità è quella di richiedere all'istituto di credito un prestito "vitalizio ipotecario". Cosa significa?

Significa che, come sancito dalla legge n. 248 del 2005, aggiornata dalla legge n. 1564 del 2015, possono accedere a questo tipo di credito i pensionati proprietari d'immobili che abbiano compiuto i 60 anni di età.

Il pensionato userà l'immobile di proprietà a ulteriore garanzia per il credito e l'immobile sarà soggetto a ipoteca.

L'istituto di credito in questo modo, tenendo conto dell'aspettativa di vita dei richiedenti, erogherà un finanziamento immediato sulla base di tabelle in cui è previsto che al sessantenne spetta il 15 per

cento del valore dell'immobile per arrivare a un massimo del 55-60 per cento a seconda delle fasce d'età comprese entro il limite dei 90 anni. Il pensionato, che sarà sempre proprietario dell'immobile, dovrà solamente concordare le modalità di ammortamento del prestito comprensivo degli interessi. In questo modo il bene rimane nella disponibilità dell'asse ereditario che al momento opportuno deciderà come, e se, estinguere il debito.

In entrambi i casi, però, bisogna fare molta attenzione perché truffe e raggiri sono dietro l'angolo e pertanto vi esortiamo a scegliere bene gli istituti ai quali rivolgersi. Comunque è opportuno consigliarsi con familiari o legali di fiducia. Inoltre, prima di avventurarsi nei meandri del credito è meglio richiedere informazioni agli operatori dei Caf Cgil.

13. Prestiti al consumo. Allarme rosso!

Le pratiche per i pagamenti rateali, nel tempo, si sono molto semplificate. Si è consolidato l'uso di società finanziarie che propongono molte soluzioni. Sono cambiati i rapporti tra venditore e cliente: interviene un soggetto "terzo", la società finanziaria, e per questo si è reso necessario introdurre nuove norme.

Come premessa va detto che anche per questa tipologia di acquisti, nel caso in cui la merce sia difet-

tosa o tardi ad arrivare, la normativa prevede (nell'arco dei primi quattordici giorni dall'acquisto) che si possa esercitare il diritto di recesso.

Alcuni accorgimenti che sarebbe bene adottare

- Rivolgiamoci a rivenditori conosciuti o perlomeno che siano conosciuti sul mercato;
- controlliamo che venga proposto un finanziamento chiaro e conforme alla normativa;
- esigiamo la massima chiarezza sugli

SI CHIAMANO
COSI' PERCHE'
LE RATE TI
CONSUMANO...



- importi da finanziare che siano comprensivi di interessi, numero di rate, importo delle rate, *Tan* (tasso annuo nominale) e *Taeg* (tasso annuo effettivo globale); non limitiamoci solamente all'importo delle rate (dieci euro al mese? ma per quanti mesi?);
- diffidiamo del "Tasso zero": molto spesso a "zero" è solo il *Tan*, ma il *Taeg* (che comprende tutte le spese per avere il finanziamento, per chiudere il conto, per l'assicurazione eccetera) può essere assai oneroso;
- verifichiamo sempre se è prevista un'eventuale maxi rata finale;
- prestiamo la massima attenzione a quello che sottoscriviamo. Molto spesso al finanziamento vengono agganciati servizi non richiesti. Ad esempio, come già segnalato, può capitare che venga offerta una carta di credito "da utilizzare comodamente nel nostro quotidiano". Queste carte sono molto diverse dalle carte di credito degli istituti bancari. Infatti una delle differenze sta nel canone che non è annuale, ma mensile. Il *Tan* e il *Taeg* applicati a questo tipo di carte sicuramente sono più onerosi rispetto al finanziamento richiesto. Questi servizi, che non servono certo a migliorare la qualità della vita, se non richiesti, non sono "obbligatori". Se vi dicono il contrario è il caso di cambiare la società finanziaria e forse anche il negozio.

truffe ricorrenti

Come detto in premessa, di truffatori in circolazione ce ne sono molti. Siamo anche in presenza di fuoriclasse, specializzati nello spillare danaro soprattutto alle persone anziane. Il manuale che state leggendo si pone l'obiettivo di aiutare le persone di ogni età a prevenire inconvenienti e a difendersi meglio dagli imbrogli. Sulla base delle testimonianze raccolte, elenchiamo alcuni dei casi più diffusi.

ATTENZIONE

Si tratta di professionisti che raccolgono informazioni sulle loro vittime. Si documentano sullo stato di salute, se hanno figli eccetera e il consiglio che non ci stancheremo mai di dare è quello di evitare di fare entrare estranei in casa e stare attenti a chi ci ferma per strada. E, nel dubbio, chiedere sempre l'intervento delle forze dell'ordine chiamando il 112 o il 113.

1. Il falso postino

Nel vivere la quotidianità a chi non capita di ricevere posta? Molto spesso accade di ricevere della posta che non può essere lasciata in cassetta e veniamo invitati a scendere per firmare e ritirarla. Come spesso avviene, pensando di fare una cosa sbrigativa, lasciamo aperta la porta di casa. Il falso postino, eccessivamente cordiale, ci intrattiene vicino al portone del condominio e non ci accorgiamo del complice, travestito da fattorino o altro, che intanto entra nell'appartamento rimasto aperto. Solamente più tardi ci accorgeremo che ci hanno derubato. Per evitare brutte sorprese: non lasciamo mai la porta di casa aperta, anche se stiamo sul pianerottolo a parlare con il vicino.

2. Falsi medici e infermieri

Purtroppo alcuni di noi, per motivi di salute, hanno bisogno di assistenza domiciliare. I malfattori, che sono bene informati, ci contattano telefonicamente e spacciandosi per l'ente assistenziale ci avvertono che in tale giorno per motivi di avvicendamento, o altro, non si presenterà il solito infermiere, ma altri incaricati, accompagnati da un medico. I delinquenti, travestiti da medici o da infermieri, si presentano a casa del paziente mostrandosi cordiali e professionali. Poi, mentre il medico distrae il malato, il complice si assenta per preparare la siringa. Invece del solito

medicinale userà una sostanza narcotizzante che permetterà ai malfattori di agire indisturbati e rubare soldi e preziosi.

3. La falsa benedizione

È proprio il caso di dire “l’abito non fa il monaco”. Due finte suore con la scusa che il nuovo parroco deve benedire le case abbordano le signore anziane. Le false religiose fissano l’appuntamento per la benedizione e si presentano con un falso prete. Durante la finta operazione di benedire la casa, due di loro distraggono il malcapitato e il terzo complice fingendo di andare in bagno rovista nelle stanze per rubare le nostre cose.

In questo come nella maggior parte dei casi dobbiamo diffidare anche di chi indossa un abito talare. Se abbiamo un credo religioso, per queste pratiche, affidiamoci alla chiesa che frequentiamo abitualmente.

4. Il falso incidente

Il falso incidente è una pratica fra le più diffuse. Purtroppo quando siamo fuori casa siamo molto esposti e le distrazioni ci possono costare care. Questo tipo di truffa solitamente viene praticata nei parcheggi dei supermercati.

I malfattori sono in agguato fra le auto in attesa che escano i clienti. Questi dopo aver caricato la



spesa in auto fanno le manovre per uscire dal parcheggio. A questo punto questi delinquenti, nascosti fra le auto, danno un colpo alla carrozzeria dell’auto per simulare l’urto con un’altra macchina. La vittima, non facendo troppo caso al rumore, esce dal parcheggio e si allontana. I furbi la seguono e la fermano qualche metro più avanti per chiedere conto del danno procurato alla loro macchina poco prima, mostrando un’ammaccatura (che in realtà era preesistente). Poi, trattandosi di un lieve danno, con fare accomodante (dicono: per evitare noiose pratiche assicurative), ci propongono di risolvere la cosa con un pagamento in contanti.

Non lasciamoci incantare, facciamo sempre le cose come si deve. Noi l'assicurazione la paghiamo regolarmente per cui siamo tutelati anche legalmente. Vedrete che quando vi opporrete a questo tipo di richiesta i malviventi se la batteranno a gambe levate. Se insistono, sarà necessario chiedere l'intervento delle forze dell'ordine.

5. Falsi tutori dell'ordine e falsi vigili del fuoco

Quando si dice "fidarsi è bene, ma non fidarsi è meglio!".

Attenzione a chi facciamo entrare in casa. Per chi, come noi, vive onestamente il rispetto delle regole è un valore primario. Purtroppo però non ci mette al riparo da chi questo rispetto non ce l'ha. A malincuore, stando a quello che ci dicono le cronache, dobbiamo essere diffidenti, perciò qualora dovessero presentarsi degli agenti a casa nostra, in assenza di motivazioni plausibili, evitiamo di farli entrare subito in casa. Chiamiamo il 112 o il 113 verifichiamo con la centrale operativa se effettivamente risulta quanto ci è stato esposto: capita spesso che dei malfattori travestiti da agenti, approfittando della nostra onestà e fiducia, si intrufolino in casa per derubarci.

Potrebbe capitare anche che dei delinquenti si travestano da vigili del fuoco e chiedano di entrare per verificare una segnalazione di principio d'incendio nello stabile. Una volta entrati, distruggono il malcapitato e lo derubano di soldi e gioielli.



Anche in questo caso prima di farli entrare verifichiamo, se possibile dalle finestre che danno sulla strada, se ci sono automezzi dei vigili del fuoco. Se questo non fosse possibile, chiamiamo il 115 per verificare con la centrale operativa se la cosa corrisponde al vero.

6. Falsi operai

Anche questa è una pratica molto diffusa. Potrebbe capitare che ci telefoni una persona che dice di rappresentare una ditta che esegue lavori per uno dei concessionari di energia o telefonia. Ci dicono che dovrebbero entrare nelle nostre case per installare dei nuovi congegni o fare dei lavori di manutenzione.

Diffidiamo sempre!

Come sancito dalle norme i concessionari di energia o telefonia prima di compiere operazioni di qualunque tipo, se non richiesti da noi, ne devono dare comunicazione scritta con congruo anticipo. Per cui, qualora dovesse capitare una cosa del genere, evitiamo che i malfattori ci entrino in casa. Verifichiamo con il concessionario o chiamiamo le forze dell'ordine in questo modo eviteremo cose spiacevoli.

7. Regali inaspettati per il nostro compleanno

Dopo aver preso informazioni, i delinquenti vengono a casa nostra con un regalo il giorno del nostro compleanno. Solitamente viene utilizzato lo stratagemma del mazzo di fiori per le signore.

Si presenta alla nostra porta una fioraia che ci consegna un mazzo di fiori. Accampando una scusa ci chiede un bicchiere d'acqua. Per buona educazione la facciamo accomodare e non ci accorgiamo che abbiamo lasciato la porta di casa aperta. Di soppiatto un complice si intrufola e velocemente rovista nelle camere rubando i nostri averi. A operazione compiuta il complice manda un segnale convenzionale all'altra che, frettolosamente saluta, ringrazia e se ne va.

Più tardi ci accorgeremo che ci hanno derubato proprio nel luogo che riteniamo il più sicuro: casa nostra.

8. Pacco omaggio dall'Inps

Un sedicente incaricato dell'Inps o di altro istituto previdenziale, bancario o postale si presenta a casa di un pensionato. Dice che ha delle buone notizie e un pacco regalo da consegnare.

Lo stratagemma usato in questi casi è quello di comunicare che ci devono essere accreditati degli arretrati sul nostro conto corrente (cinque o seimila euro) e che per dare corso a questa operazione dobbiamo anticipargli una cifra di 150 euro.

Come abbiamo già detto nei capitoli precedenti, in nessun caso gli enti previdenziali inviano funzionari presso le abitazioni per operazioni di qualun-



que natura. Se proprio ci devono inviare pacchi o documenti si servono di ditte di recapito certificate che non devono, e non possono, riscuotere denaro a nessun titolo.

9. Una ragazza bussa alla porta

Un'avvenente ragazza individua la vittima – per esempio un anziano signore che vive da solo – e dopo un'accurata ricerca di informazioni, si presenta alla sua porta. Propone una vendita di beneficenza e con un fare gentile e provocante convince l'ignaro a farla accomodare in casa.



Non ci casco

ATTENZIONE

Si potrebbero verificare due situazioni di pericolo. La prima è che potrebbe agire da sola quindi, durante la conversazione, con la scusa di andare in bagno, rovista nelle camere per derubarci. Poi finita l'operazione, fingendo una telefonata, se ne va in fretta.

Nel secondo caso, invece, potrebbe agire in complicità con altri e con la stessa scusa aprire la porta di casa consentendo l'ingresso a dei complici. Mentre la donna distrae il malcapitato i complici rovistano nelle camere. In entrambi i casi, ci si accorge solo troppo tardi di ciò che è accaduto.

10. Amici dei figli

Diffidare sempre e comunque di chi ci ferma per strada affermando di essere un caro amico di nostro figlio, magari presentandosi come un suo vecchio compagno di scuola. Dice che su incarico di nostro figlio, di cui conosce molti particolari, ha ritirato un oggetto che ci deve consegnare e che gli dobbiamo restituire il denaro che ha anticipato per lui.

ATTENZIONE

L'elemento che accomuna questo genere di truffe – in cui può variare la tipologia dell'oggetto proposto – è che il malfattore deve avere dei soldi da un

nostro familiare. Se non siamo stati avvisati della cosa, verifichiamo sempre: una telefonata, fatta dal nostro telefono e non da quello del truffatore, ci può mettere al riparo da questi spiacevoli eventi.



parte seconda

1. Bancomat e carte di credito

L'utilizzo dei mezzi di pagamento elettronici (carte di credito, bancomat, carte prepagate) è un sistema comodo che ci consente di girare con poco contante nel portafoglio.

ATTENZIONE

Per evitare truffe ai nostri danni è bene adottare alcuni accorgimenti:

- evitiamo di affidare il nostro bancomat o la nostra carta di credito ad altri;
- evitiamo di comunicare ad altri il codice Pin del bancomat o della carta di credito;
- conserviamo il Pin separato dal bancomat o dalla carta di credito.

La tecnologia non aiuta solamente gli onesti, anche i furfanti la usano per imbrogliare.

La mente criminale è arrivata al punto di inventarsi apparecchiature hardware denominate *skimmer* utilizzate per clonare carte di credito. Lo *skimmer* è un lettore di carte che può avere le dimensioni di un pacchetto di sigarette; è autoalimentato con batteria e contiene una memoria che consente di clonare i dati contenuti nelle bande magnetiche di decine di carte. Una volta immagazzinati i dati basta collegarlo a un computer e scaricarli, con speciali programmi, su carte contraffatte. In questo modo gli ignari proprietari si troveranno addebitate sul proprio conto spese effettuate da altri. Lo *skimmer* essendo molto diverso dai Pos (che periodicamente vengono controllati dalle banche per verificare che le apparecchiature non siano state manomesse, assicurandosi tra l'altro che non sia stato tolto o alterato il sigillo di sicurezza, e per cui anche i titolari degli esercizi commerciali sono tenuti, per quanto possibile, a garantirne il corretto uso), comunemente utilizzati, è facilmente riconoscibile e per questo è consigliabile provvedere di persona al pagamento; così potremo verificare se il lettore è proprio un Pos.

In questo tipo di frodi è necessario che il malintenzionato entri in possesso, anche solo per pochi istanti, della nostra carta di credito, possibilmente lontano dalla nostra vista.

Per le frodi con i bancomat, invece, occorre appropriarsi del codice Pin. Il Pin non è rilevabile dalla

banda magnetica quindi i truffatori devono utilizzare altri sistemi. Generalmente usano installare delle microcamere ben nascoste nelle postazioni bancomat dove si prelevano i soldi.

Poi ci sono le truffe effettuate attraverso i siti internet. A tale proposito le banche hanno elaborato un nuovo servizio per rendere più sicure le transazioni via internet: il *bankpass*. Questo servizio permette di creare un "portafoglio elettronico" dove depositare i dati della carta di credito, presso la propria banca, che assegna un Id (codice identificativo) e una password, che deve essere cambiata al primo accesso. Tramite questo servizio, se il sito è associato al *bankpass* non si forniscono i dati della carta, ma l'Id e la password assegnati. Qualora il sito non fosse associato, sempre tramite Id e password, c'è la possibilità di richiedere alla banca, via internet, un numero virtuale di carta di credito da fornire sia per le spese on-line sia nei negozi, numero che sarà valido per una sola transazione.

Oltre a queste accortezze, si consiglia di installare sul proprio computer un antivirus efficace. Ciò consente di scansionare quotidianamente il sistema per verificare la presenza di virus.

Come abbiamo detto, la mente criminale è sempre alla ricerca di nuovi modi per truffarci. Il più utilizzato per entrare nel nostro computer è quello di "lanciare" dei virus denominati *Trojans*. Questi permettono ai malfattori di entrare all'interno di tutti i programmi per appropriarsi dei dati sensibili. Da ciò deriva che anche le informazioni inerenti ai nostri acquisti on-

line potrebbero essere carpite. Nell'era dei negozi in rete per essere più garantiti si sono creati dei programmi più evoluti. Infatti i siti di comprovata affidabilità e serietà nell'*e-commerce* hanno stipulato un accordo con l'Abi (Associazione banche italiane) per cui l'utente, al momento dell'acquisto di beni o servizi, per inserire i dati sensibili viene collegato direttamente con la banca. Questo protocollo è sicuro e permette di comunicare direttamente con l'istituto bancario. La banca, verificata l'identità elettronica dell'utente, trasmette al venditore l'autorizzazione dell'avvenuta transazione.

Alcuni consigli

- In caso di furto della carta o del bancomat, telefoniamo immediatamente, al numero verde o ad altri numeri forniti dai vari istituti bancari per effettuare il blocco. Dopo questo passaggio dobbiamo fare la denuncia alle autorità (polizia o carabinieri). Una copia della denuncia dovrà poi essere recapitata all'istituto che ci ha fornito la carta;
- controlliamo sempre che gli sportelli bancomat non presentino anomalie e, nel dubbio, cambiamo sportello;
- controlliamo che nelle immediate vicinanze non vi siano persone e mentre digitiamo il codice Pin copriamo la tastiera con l'altra mano;
- se lo sportello bancomat non restituisce la

carta non allontaniamoci, ma da lì chiamiamo il numero verde per bloccare la carta; attendiamo che l'operazione sia stata effettuata così eviteremo che la nostra carta possa essere recuperata da ladri e allo stesso tempo allertiamo gli altri utenti che volessero utilizzare quello sportello;

- se abbiamo il sospetto che lo sportello bancomat possa essere stato manomesso, chiamiamo le forze dell'ordine che attenderemo sul posto;
- nei negozi ed esercizi pubblici non lasciamo la carta di credito a camerieri o ad altri addetti, ma rechiamoci personalmente alla cassa per il pagamento. Verifichiamo che la carta venga passata una sola volta nell'apparecchio e assicuriamoci che sia quello di uso comune. Difendiamo di apparecchiature poco conosciute. Al verificarsi di una simile evenienza, senza allontanarci dal negozio, chiamiamo le forze dell'ordine;
- controlliamo periodicamente il conto corrente; così facendo potremo accorgerci se ci sono operazioni sospette e dare luogo all'azione legale. Avvaliamoci dei servizi offerti dagli istituti bancari quali il servizio dei messaggi anticlonazione. In questo modo, a ogni utilizzo della carta di credito o del bancomat, riceveremo, automaticamente, sul nostro cellulare un messaggio in tempo reale di prelievi o pagamenti. Questo ci permetterà di bloccare le operazioni sospette.

2. Truffe via internet

Della serie: "Il crimine non dorme mai"

Internet è una straordinaria invenzione che ci consente di avere il mondo a portata di *click*. Allo stesso tempo però ci espone anche a dei rischi per cui dobbiamo fare molta attenzione a cosa facciamo.

Ad esempio potremmo incorrere in una truffa denominata *phishing*. I truffatori inviano *e-mail* simili nell'aspetto grafico a quelle delle banche o dei siti accreditati dove per operare è necessaria la registrazione (ad esempio siti di *e-commerce*).

Nel caso in cui ci avvaliamo di questi servizi facciamo attenzione: potrebbe accadere che nel compiere l'operazione di iscrizione, a causa di un malfunzionamento o di un errore, appaia un link sulla pagina e ci venga chiesto di cliccare per accedere a un altro sito web. A questo punto ci viene richiesto l'identificativo dell'utente, la relativa password o altri dati personali. In realtà, compiendo questa operazione veniamo rimandati a un sito molto simile all'originale e l'inserimento dei nostri dati consente ai truffatori di utilizzarli per compiere transazioni e operazioni fraudolente.

Consigli

Le banche e la posta non chiedono mai la conferma di dati personali tramite *e-mail*, soprattutto

se si tratta di carta di credito, ma contattano i clienti invitandoli presso i loro uffici per comunicazioni riservate.

Diffidiamo sempre delle *e-mail* che rimandano a siti web per confermare dati sensibili.

Nel caso in cui dovesse capitare che gli istituti bancari o postali commettano un errore di questo tipo, anche se vengono usati i canali ufficiali, chiamate o recatevi presso la vostra filiale per chiedere spiegazioni.

Comunque se facciamo uso frequente del web per compiere operazioni per cui viene richiesto di fornire dati (*account*, password, numero carta di credito e altri dati personali) verificiamo che la trasmissione degli stessi avvenga con protocollo cifrato (<https://> e il simbolo del lucchetto).

Controlliamo che durante la navigazione internet l'indirizzo Url sia quello del sito che stiamo visitando piuttosto che un "sito copia" creato per carpire dati. Installiamo sul computer un filtro anti-spam (l'eccessiva presenza di pubblicità indesiderata è un "sintomo" di bassa sicurezza).

Controlliamo sempre che l'indirizzo *e-mail* sia lo stesso del sito che vogliamo vedere e non una fotocopia; lo possiamo controllare posizionando il puntatore del mouse sul link presente nell'*e-mail*, in basso a sinistra del monitor del computer.

Phishing, trashing, sniffing, vishing sono termini che leggiamo sempre più spesso e sono legati a raccomandazioni nell'uso del computer. Ciascuno

di questi termini identifica una truffa e per ciascuno di essi dovremo imparare ad applicare nuovi comportamenti.

Purtroppo siamo alla mercè di tanti truffatori. La nostra posta elettronica non è poi così inviolabile e sempre più spesso ci capita di ricevere pubblicità e offerte (da banche, finanziarie, assicurazioni). Tutti ci vogliono regalare qualcosa e ci invitano ad aprire siti che ci chiedono informazioni. Le cronache, quelle locali in particolare, sempre più spesso ormai, raccontano di truffe perpetrate ai danni di persone anziane o più semplicemente di persone che si fidano del prossimo. Così ci hanno insegnato e così dobbiamo continuare a comportarci, magari usando qualche cautela ed evitando di essere superficiali.

Cominciamo con il segnalare come spam quelle e-mail che chiedono di inserire i dati (*phishing*).

Sminuzziamo, in modo da rendere illeggibili le ricevute di pagamento o qualsiasi documento da cui si possano recuperare dati sensibili (*trashing*).

Se facciamo spese on-line controlliamo spesso i movimenti della nostra carta: rendiamo difficile la vita agli *hacker* che vorrebbero carpire le nostre coordinate bancarie (*sniffing*).

Non chiamiamo i numeri di emergenza spediti via Sms per bloccare la carta. Serviamoci dei numeri che ci fornisce la banca quando ci rilascia le carte di credito e il bancomat. Dalle testimonianze raccolte è stato appurato che i truffatori si servono

di questo espediente per carpire i codici delle carte. Le banche non usano mai il servizio Sms per inviare dati sensibili (*vishing*).

3. Giochi d'azzardo

Facciamo attenzione a quelli che da sempre sono considerati giochi d'azzardo.

Noi, nati negli anni Quaranta e Cinquanta, siamo cresciuti sapendo che era vietato praticare giochi in cui la posta fossero soldi. A questi divieti facevano eccezione il gioco del lotto, il totocalcio, il totip e la lotteria nazionale di fine anno. In questo divieto sono rientrati poi anche quelli che erano i giochi importati dall'America quali il poker e tutto ciò che oltre oceano era consentito nei casinò. Anche in Italia sono nati i casinò, frequentati perlopiù dalla borghesia, per il popolo c'erano i centri di aggregazione sociale. Come spesso accade, c'è chi fa della trasgressione un affare e così sono comparse le bische clandestine che altro non sono se non la versione moderna delle antiche osterie dove, oltre a bere, accadeva di tutto. Mentre nelle bische chiaramente si praticava qualunque tipo di gioco, compresi quelli che erano e sono vietati. È nelle bische che compaiono i primi videopoker.

I tempi cambiano e a un certo punto anche in Italia sono comparse le sale bingo e le *slot machine*. Da qui l'evoluzione è presto fatta: le *slot* diventano un gioco d'azzardo autorizzato per cui entrano nei locali

pubblici e nei circoli; come si dice, “il gioco è fatto”, le slot non sono più vietate dalla legge dello Stato eccetto che per i minori.

La ludopatia

Da anni sentiamo parlare di ludopatia. Ebbene sì: abbiamo scoperto una nuova patologia in cui si incorre quando non si riesce più a controllare l'impulso al gioco d'azzardo.

Per risanare le casse dello Stato siamo stati invasi dalle slot e da un'infinità di lotterie istantanee (gratta e vinci di ogni genere), sono state triplicate le estrazioni del lotto e nuove forme di giochi a esso correlate.

Le persone che inseguono il sogno della fortuna hanno iniziato a giocare sempre di più e sempre più spesso, senza rendersi conto che stanno alimentando la fortuna dei concessionari di questi giochi.

Dobbiamo fare molta attenzione a inseguire sogni di ricchezza: potremmo diventare dei giocatori compulsivi (o, meglio, accaniti). Il giocatore accanito, oltre a perdere cifre considerevoli, innesca un processo psicologico verso una patologia irrefrenabile e incontrollabile detta ludopatia. Il ludopatico è un malato il cui destino purtroppo è la rovina economica.

Stando ai dati pubblicati da *Redattore sociale*, sono 1.700.000 gli anziani over 65 che giocano

d'azzardo. Nel 2013, il volume di affari è stato stimato in 5,5 miliardi di euro. Di questi 1.700.000 anziani, 1.200.000 sono giocatori “problematici” e 500.000 sono giocatori “patologici”.

A tale proposito ricordiamo un'importante ricerca effettuata dall'Auser che descrive molto bene le dinamiche che si innescano in tema di ludopatia o dipendenza da gioco.

Il fenomeno del gioco e delle scommesse si è molto accentuato con l'avvento dei giochi on-line. Si sono moltiplicati i siti che danno la possibilità di giocare d'azzardo stando tranquillamente in casa. Il bacino d'utenza si è ampliato a dismisura e la fascia di età si è abbassata fino a toccare giovani e giovanissimi: una ricerca pubblicata dal quotidiano *La Repubblica* (5 agosto 2014) rivela che il 99 per cento dei giovani conosce almeno uno di questi giochi e il 44 per cento, cioè un adolescente su cinque, ha giocato almeno una volta.

Questi dati, oltre a spaventarci, ci dovrebbero fare riflettere su come arginare questa piaga che colpisce gli adulti ma soprattutto i ragazzi.

A tale proposito è utile vedere i dati forniti dall'autorità garante per l'infanzia. Una cosa è certa: le scommesse, di qualunque tipo, comportano sempre una percentuale di rischio. Se fosse tanto facile vincere del danaro saremmo tutti ricchi, ma così non è. Certamente, oggi più che mai, in tempo di crisi economica, risulta difficile consigliare di non sprecare le già scarse risorse di cui disponiamo.

Le statistiche ci svelano una triste realtà secondo la quale molti anziani devono rinunciare persino alle necessarie cure mediche.

Vivere dignitosamente significa anche non complicarci ulteriormente la vita infilandoci nel tunnel del gioco d'azzardo.

Se proprio ci piace giocare facciamo in modo che sia motivo di aggregazione e di divertimento da condividere con amici e parenti; socializziamo, parliamo, facciamo una passeggiata, giochiamo anche, ma facciamo giochi che siano un piacere e non creino danni. Molto meglio ridere e scherzare insieme. Noi adulti non dobbiamo mai dimenticare che siamo esempio per le giovani generazioni: dobbiamo essere portatori di valori e principi per cui possano crescere al riparo da false speranze di guadagni facili.

4. Badanti e brutte sorprese

Non sono infrequenti i casi di persone anziane che necessitano dell'assistenza di un/una badante e che successivamente si trovano anche a dover affrontare cause in tribunale che possono costare molto care sul piano economico.

Le persone anziane e i loro familiari si possono trovare davanti a diverse tipologie di rischi. Uno dei più comuni sta nel rifiuto da parte del/della badante di sottoscrivere un regolare contratto, che comporterebbe i relativi contributi all'Inps, con la

scusa che tanto si tratta di un rapporto di fiducia e che entrambi, badante e assistito, ne possono trarre vantaggio economico. Poiché non è difficile dimostrare che invece si è trattato di un rapporto di lavoro duraturo e continuo, il giudice del lavoro farà pagare caro all'assistito la mancanza del contratto.

Ma le sorprese non mancano nemmeno nei casi in cui si è sottoscritto un regolare contratto perché il/la badante potrebbe sostenere che, ad esempio, l'orario di lavoro è stato notevolmente superiore a quello previsto dal contratto e senza pagamento di straordinari. In casi come questi, dove si tratta di parola contro parola, il giudice del lavoro solitamente è portato a dare ragione al lavoratore.

Questo genere di truffe sono possibili perché manca un albo delle badanti che potrebbe mettere la situazione sotto controllo. L'albo delle badanti potrebbe essere istituito anche localmente tramite accordi con l'ente locale. In assenza di questo, consigliamo alle persone che necessitano di un servizio di questo genere di rivolgersi ai nostri centri di ascolto per sapere quali possono essere gli accorgimenti più utili per evitare brutte sorprese.

Funzionari e dirigenti dello Spi Cgil di zona vi invitano nelle loro sedi per mettervi a disposizione la competenza e la serietà della Cgil in materia di tutele. In questo opuscolo sono riportati gli indirizzi delle associazioni che hanno collaborato alla sua stesura e una serie di numeri utili.

5. Infortuni domestici

Ogni anno, in Italia, si verificano trentamila incidenti domestici con oltre settemila vittime. Spesso sono denunciati solo se comportano la morte o una lesione grave. Per ogni infortunio grave si stimano trenta incidenti lievi e trecento senza lesioni, non rilevati dalle statistiche. Dopo i bambini, i più esposti sono le donne e gli anziani. La lentezza di riflessi e la fragilità ossea creano infatti particolari vulnerabilità.

Consigli utili

- Usiamo gli apparecchi di protezione che aumentano la sicurezza (i “salvavita”, le prese di corrente con gli schermi sugli alveoli, prese a spina con calze isolanti, apparecchi con doppio isolamento per i locali da bagno, apparecchi alimentati con bassissima tensione per i giocattoli);
- rispettiamo le regole nell’installazione degli impianti;
- acquistiamo apparecchi elettrici garantiti da “Istituto marchio di qualità”;
- usiamo con attenzione gli elettrodomestici e verifichiamone lo stato e l’efficienza;
- evitiamo la cera sui pavimenti;
- usiamo tappetini zigrinati o adesivi antidisciolimento sul fondo della vasca;

- mettiamo delle maniglie sulle vasche da bagno per afferrarci durante i movimenti;
- facciamo attenzione alle termocoperte, ai termofori, agli scaldini: non devono essere tenuti accesi troppo a lungo quando la persona dorme;
- non fumiamo a letto.

Per le persone che curano la propria casa, tra i 18 e i 65 anni, è obbligatoria una copertura assicurativa Inail. In caso di infortunio domestico con invalidità pari o superiore al 33 per cento si avrà diritto alla liquidazione di una rendita.



numeri utili

Carabinieri	112
Polizia di Stato	113
Vigili del fuoco	115
Guardia di finanza	117
Soccorso sanitario	118
Corpo forestale dello Stato	1515
Polizia municipale (numeri locali)	
Protezione civile	800.840840
Soccorso stradale	803116
Poste	803160

Principali aziende di servizio pubblico

Comune
Gas
Luce
Acqua
Telefono
Trasporti
Inps

