



**U.Di.Con** Emilia Romagna

UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

# ECONOMIA DIGITALE, TRANSAZIONI ON-LINE E TRUFFE

---

“Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

## ECONOMIA DIGITALE, TRANSAZIONI ON-LINE E TRUFFE

*Un settore che continua a crescere, fra il bisogno economico di rilancio e le potenziali insidie della rete*



### ***Economia Digitale e pandemia: una fotografia italiana***

*È sotto gli occhi di tutti che il settore dell'economia digitale sia cresciuto in maniera esponenziale nell'ultimo decennio e continuerà a farlo, diventando uno dei punti cardine del nuovo sistema economico.*

*Questo è stato evidente soprattutto durante la quarantena del Covid-19: i primi sei mesi del 2020 registrano infatti un aumento del 103% per quanto riguarda gli acquisti on-line. Tra i dati di*

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

maggior interesse vi è senza dubbio il fatto che, nonostante la fine del lockdown, il numero di spedizioni movimentate dal commercio on line continuano ad essere nettamente superiori allo stesso periodo del 2019, con un incremento pari al **+68,5%**.

**Una fotografia precisa, che dimostra quanto l'acquisto online sia ormai entrato nelle abitudini degli italiani, non solo per beni accessori, ma anche per quel che riguarda i beni di prima necessità con i negozi di alimentari e le grandi catene di distribuzione ormai presenti sui nostri cellulari attraverso le**



**applicazioni.**

**Il cellulare è di fatto diventato il nostro modo di interfacciarci con il commercio in rete e non solo. Anche lo Stato sta compiendo passi in avanti per interfacciarsi con i cittadini in maniera digitale, ne è una prova concreta il sistema di**

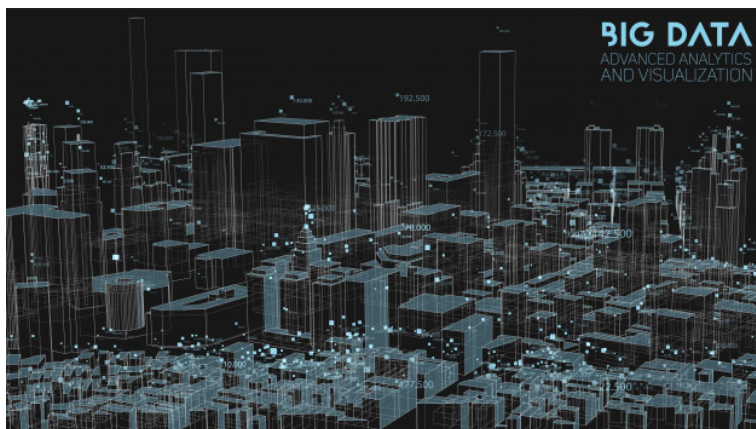
**identità digitale, che permette di accedere alle funzioni di aziende statali come l'INPS o le Poste ed è anche stato il mezzo con il quale il governo ha elargito i bonus e rimborsi degli ultimi decreti. Grazie alle applicazioni possiamo guardare il nostro conto in banca, pagare bollette e accedere ai servizi statali, rendendo molto più comoda e veloce la nostra quotidianità.**

*“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”*

## ***La rete e i nostri dati: un rapporto complesso***

*Per capire al meglio l'economia digitale è importante sapere che essa si basa sulla possibilità del cittadino di interfacciarsi con la rete. Per farlo, il mezzo usato da ogni portale e social network sono gli oramai famosi Big Data. Ne sentiamo parlare spesso, ma nello specifico di cosa si tratta?*

*Il termine "Big Data" è stato creato per indicare tutte le operazioni di immagazzinamento, gestione e analisi di enormi quantità di dati raccolti; ogni volta che si accede alla rete, ai social media, si utilizza un cellulare, si paga online o si usa la geolocalizzazione queste informazioni vengono immagazzinate e analizzate.*



*Questo fa sì che gli algoritmi presenti in rete abbiano un'idea molto precisa dei nostri gusti, delle nostre scelte e del nostro comportamento; è il motivo per il quale, ad esempio, se visitiamo un sito di vestiti (magari inserendo anche prodotti nel carrello*

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

*senza finalizzare l'acquisto), dopo ritroviamo le stesse pubblicità dei prodotti nelle nostre pubblicità on-line o sui social media.*

*Una categorizzazione dell'individuo sempre più precisa, in modo da creare un Internet su misura per ogni consumatore, aiutando quindi imprese ed aziende nel fornire prodotti e servizi sempre più su misura per il cittadino.*

*Con l'enorme flusso di dati on-line, compresi dati privati e sensibili, si è posto in maniera importante il problema della protezione e della privacy delle informazioni sensibili dei cittadini. È infatti di una difficoltà enorme per le legislazioni stare al passo con i tempi, specialmente adesso, quando la materia giuridica in ambito di informazioni in rete dovrebbe aggiornarsi di continuo.*

Al momento la decisione a livello legislativo (anche europeo, Regolamento UE n. 2016/679) è lasciata al singolo, è il cittadino consumatore infatti che autorizza il titolare al trattamento dei propri dati, anche personali, per definire un profilo. Sorge però un problema di trasparenza sull'utilizzo dei dati e sul motivo di questo utilizzo, molto spesso il cittadino consumatore è infatti lasciato all'oscuro come nel caso dei principi di liceità e correttezza del trattamento che richiedono un'effettiva consapevolezza degli interessati sul trattamento dei propri dati personali e la conoscenza giuridica alla base di essi.

### ***Ma gli italiani quanto sono consapevoli di questa problematica?***

In realtà non molto; se da un lato il problema della privacy più in generale è riconosciuto e sottolineato, dall'altro lato, ovvero

“Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

quello della privacy on-line, c'è ancora poca informazione per i cittadini. Se infatti oltre il 90% degli utenti di internet dichiara di conoscere o aver sentito parlare del tema del trattamento dei dati personali, solo la metà di essi si dichiara informata a riguardo. Analizzando la fascia d'età, si nota poi che la fascia più informata risulta essere quella fra i 35 e i 54 anni, con la conseguenza che sia la fascia più giovane che quella più anziana non hanno ben chiara la tematica.

Da questo risulta chiaro anche il perché la maggior parte degli utenti italiani dichiara di non fidarsi nel rilasciare i propri dati sul web e più in generale esprimono anche una certa diffidenza nei confronti di tutti quei soggetti istituzionali e commerciali che sul web trattano dati sensibili.



“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

## ***Come proteggere la propria privacy on-line, fra revoca del consenso e VPN***

Dopo aver delineato il “problema privacy on-line” per i nostri concittadini, possiamo dire cosa si può fare, nel rispetto della nuova normativa europea, per potersi proteggere.

La nuova normativa non è di facile interpretazione, ad esempio in pochi sanno che ci sono alcuni casi dove il trattamento dei dati non richiede il consenso dell’utente, ad esempio quando si partecipa a un concorso per le pubbliche amministrazioni, oppure in presenza di un contratto di beni, servizi o di lavoro, anche se, nella maggioranza dei casi, un’azienda o un’organizzazione deve chiedere il permesso all’utente per l’utilizzo dei dati. Quando un consumatore decide di fornire il consenso all’uso dei suoi dati personali on-line, devono essere presenti una serie di precisazioni: i dati aziendali, tra cui i principali contatti, compreso quelli del responsabile al trattamento dei dati, il motivo per cui verranno usati i dati raccolti dall’azienda, la tempistica di conservazione dei dati, i dettagli di qualsiasi altra azienda che riceverà i dati dell’utente e tutte le informazioni inerenti la materia di protezione, quindi accesso, rettifica, denuncia, cancellazione, e chiaramente revoca del consenso.

Proprio la revoca del consenso è uno degli strumenti più utili per il consumatore, l’utente ha in qualsiasi momento il diritto di revocare l’accesso ai suoi dati personali, soprattutto nel caso in cui questi vengano utilizzati per marketing diretto (ad esempio

tramite una mailing list). Nel momento in cui viene revocato l'accesso, l'azienda o l'organizzazione devono smettere di utilizzare i dati istantaneamente.

Per difendersi in maniera efficace, anche nel caso la revoca del consenso sia difficile da ottenere, è sicuramente consigliato l'uso di un VPN. "Virtual Private Network" ovvero una rete privata virtuale tra dispositivi che non dovranno essere necessariamente collegati alla medesima LAN. Per spiegarla in modo semplice, una VPN crea una sorta di canale di comunicazione riservato. Tale canale è possibile grazie alla crittografia dei dati, che quindi non potranno essere "compresi" da terze parti ed è in grado di nascondere il proprio IP (il nostro "indirizzo" digitale) in modo da garantire una navigazione anonima.

### ***Come pagare in maniera sicura on-line***

È indubbio che il pagamento on-line negli ultimi tempi stia sostituendo quello reale, non solo per la volontà del governo di ridurre il tetto al contante in ambito di lotta all'evasione e al riciclaggio, ma soprattutto in termini di sicurezza, velocità e comodità di pagamento.

I metodi per farlo on-line sono molti e ognuno ha i propri rispettivi vantaggi e svantaggi, ma analizziamoli nel dettaglio:

- **Carta di credito**: è sicuramente il mezzo di pagamento più utilizzato su internet, dato che offre criteri di sicurezza,

"Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018"



semplicità e velocità ottimi. Per effettuare un pagamento con la carta di credito, l'utente deve compilare i campi richiesti dalla pagina web, inserendo i propri dati e quelli della carta, ovvero il numero della carta, la sua scadenza e il codice CVC/CVV di tre cifre, solitamente apposto sul retro della carta. L'esercente trasmetterà i dati in automatico alla propria banca che provvederà ad accreditare l'importo sul conto corrente dopo un'attenta procedura di verifica. I limiti nell'utilizzo della carta di credito sono il plafond, che al di sopra di un certo importo limita i pagamenti, e l'esposizione a tentativi di clonazione da parte di malintenzionati navigando su siti non protetti.



- **Carta Prepagata**: Una scelta comune e intelligente per pagare, le prepagate non necessitano per forza di un conto corrente, rendendole molto utilizzate tra i giovani. Si tratta di una carta di pagamento che utilizza lo stesso circuito e modalità

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

della carta di credito, ottima per acquisti on-line e su portali internazionali. A ciò si aggiunge un'ulteriore protezione negli acquisti, dato che, come dice il nome, possono essere "ricaricate" di contante all'evenienza. Questo fa sì che in caso di smarrimento o clonazione, il ladro non abbia a disposizione ingenti somme di denaro, ma solo quello effettivamente presente nella carta. I soldi, infatti, in caso di acquisto vengono detratti dalla carta stessa e non dal conto, rendendolo un circuito chiuso. Gli unici svantaggi di cui tenere conto sono: i costi di attivazione e di ricarica della carta, nonché la necessità di doversi sempre assicurare di avere un credito o di aggiungerlo all'occorrenza, togliendo la caratteristica dell'immediatezza all'acquisto on line.

- **Paypal:** Se non si vuole usare la propria carta per i pagamenti on-line, si può aprire un conto PayPal. Si tratta della piattaforma digitale per il trasferimento di denaro più famosa del mondo, con oltre 250 milioni di persone che la utilizzano. La piattaforma infatti permette di fare acquisti on-line senza divulgare i dati delle proprie carte, garantendo la sicurezza dei dati tramite crittografia. Aprire un conto Paypal è piuttosto semplice, basta iscriversi al sito ufficiale, inserendo la propria email e collegare una carta di pagamento (sia carte di credito che prepagate) o il conto corrente per ricevere e inviare denaro in totale sicurezza. È considerata una delle piattaforme più sicure oltre ad essere una delle migliori app per pagare con lo smartphone; per acquistare online con PayPal ti basterà digitare l'e-mail e la password del tuo account o il numero di telefono ed il PIN per poi confermare. Non sono previste spese da sostenere

"Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018"

mensilmente ma solo commissioni applicate a seconda del volume mensile delle transazioni.

- **Bonifico Bancario**: è sicuramente il metodo più conosciuto e tradizionale. Grazie all'home banking (la possibilità di accedere ai servizi bancari dal computer di casa o dal cellulare) si possono inviare i classici bonifici, eliminando la fastidiosa coda agli sportelli. Esistono però sostanziali differenze: il bonifico bancario ha i suoi tempi per il trasferimento del contante (fino a 5 giorni) e non è consigliabile nel caso si voglia un acquisto immediato. Rimane sicuro e tracciabile in ogni suo passo e con l'home banking c'è anche la possibilità di ricevere una ricevuta che attesta il pagamento effettuato, in modo da ridurre i tempi.

- **Bitcoin**: Sono in circolazione da poco (Gennaio 2019), si tratta di una moneta virtuale per scambiare denaro tra vari utenti in relativa sicurezza, senza l'appoggio a banche o enti

centrali. Si tratta di una valuta che non esiste fisicamente, ma che si appoggia a vari database che si collegano ai vari computer della catena. Non è un mezzo di pagamento utilizzato molto nel nostro paese, (anche se viene utilizzato spesso da grandi colossi come Expedia) dato i



“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

molti problemi che permangono legati a questa moneta virtuale: non essendo collegata a banche non ha un valore certo prestabilito, che quindi tende a fluttuare e non è una valuta trasparente e sempre rintracciabile (rendendola perfetta per mascherare e occultare fondi e transazioni). Ricordiamo che in Italia non è molto conosciuta e l'approccio a questa valuta andrebbe studiato con cautela.

- **Contrassegno**: è un metodo di pagamento che ti permette di pagare il materiale o il prodotto acquistato alla consegna. Il vantaggio è ovviamente una sicurezza pressoché totale, dato che difficilmente il consumatore sarà oggetto di truffe o raggiri in questo caso. Lo svantaggio è dover attendere l'arrivo e la consegna del corriere, non potendo delegare il ritiro, ad esempio, ai vicini di casa; inoltre ci si dovrà munire di contante con relativi spiccioli, perché al pagamento non potrai chiedere il resto.

### ***Truffe online, una piaga in aumento, cosa fare e come riconoscerle***

Lo sappiamo da sempre, trovato il metodo più efficace, si troverà anche il metodo per truffare più efficace e il mondo della rete non fa eccezione, vuoi per l'effettiva resa economica della truffa o, semplicemente, per la disattenzione generale.

Per dare un'idea, nei primi 4 mesi del 2020, complice anche il maggior tempo passato davanti agli schermi, la polizia postale ha registrato 4.201 denunce per truffe online, quasi quante quelle

“Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

verificatesi in tutto il 2019. Nonostante siano svariate e variegata, le più comuni truffe on-line seguono un metodo abbastanza preciso.



I più comuni sono i tentativi di “phishing”, ovvero la creazione di una email fasulla con il logo uguale a quello della nostra banca (o dell’INPS o di altri istituti), con lo stesso font e la stessa impaginazione di una mail ufficiale, nella quale chiedono o di aprire e scaricare un documento oppure chiedono direttamente l’inserimento di dati estremamente sensibili come le password del conto corrente. Ovviamente si tratta di una truffa molto articolata, ma alcuni fattori possono farci insospettire, se sappiamo dove cercare: innanzitutto osservate i link proposti nella mail, se confrontati con quelli dell’istituzione originale, avranno delle piccole differenze, inoltre nessuna azienda o istituto (nazionale o no) vi chiederà mai i dati personali via mail, al massimo potrà chiedervi di accedere alla vostra sezione del

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”


loro sito, senza il link nella mail. Se riceviamo una email nella casella spam, come spesso accade, allora la truffa è certa, specie se sono presenti errori grammaticali nel messaggio o riferimenti a conti correnti mai aperti. Non solo per email, ma spesso questo tipo di raggirò può avvenire anche con degli sms o comparirci in forma di pop up mentre navighiamo su siti non proprio sicuri.

Il Vishing, invece, utilizza la tecnologia voip per ottenere lo stesso risultato: una voce pre-registrata o direttamente un finto operatore telefonano simulando l'esistenza di una banca o un call center, chiedendo i dati sensibili a chi risponde alla telefonata. In questi casi è consigliabile interrompere immediatamente le telefonate che richiedono informazioni personali. Inoltre è consigliabile effettuare una chiamata alla società interessata per verificare se esiste effettivamente una richiesta.

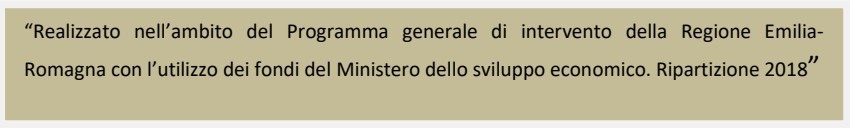


Un'altra truffa che compare molto spesso è la presentazione di offerte "troppo belle per essere vere". Cellulari di ultima generazione a un prezzo sospetto, prodotti a costi molto più bassi anche dei negozi scontati, sono tutte possibili truffe. La prima cosa da fare è effettuare un paragone con altri negozi ufficiali e valutare se l'offerta ricevuta sembra così veritiera, poi si può procedere con il farsi qualche domanda: chi è il venditore? È noto? Ha delle critiche? Si possono poi osservare le foto del

"Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018"



prodotto; immagini modificate con photoshop o di infima qualità possono essere indice che la merce che si sta acquistando in realtà non è come si presenta. In questo caso dovremo poi assicurarci di verificare la merce prima di pagarla o, comunque, effettuare il pagamento in un modo sicuro e rintracciabile.



“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”



**U.Di.Con** Emilia Romagna

**UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI**

*Associazione iscritta all'elenco Regionale delle Associazioni in difesa dei Consumatori - Decreto 175/2012 del Presidente G.R.*

**Numero Verde**  
**800 135618**