

**Occhio all'inganno,
evita il danno!**



Non ci casco

**Piccolo manuale
per difenderci dai signori delle truffe**



Come anziani siamo tra le principali vittime del clima di insicurezza e di paura. Risentiamo, più di altri, dell'aumento della nostra fragilità e della solitudine. Vediamo cambiamenti profondi nella società e nei comportamenti individuali, e ne siamo preoccupati. La televisione ci porta notizie di crimini efferati, sappiamo che furti e truffe prendono a riferimento persone sole ed anziane, sentiamo che tante cose non stanno affatto migliorando.

Per queste ragioni il **Sindacato Pensionati della Cgil** promuove, da tempo, iniziative di denuncia e di prevenzione, nella convinzione che se gli anziani "soli" sono potenziali vittime, con un'opportuna

organizzazione possono difendersi meglio ed essere protagonisti di interventi utili per l'intera comunità locale.

Questa guida è una parte di questo lavoro.

Nasce dalla consapevolezza che chiuderci in casa non serve, o serve solo a vedere con crescente paura il mondo esterno.

E' molto meglio vivere al meglio la vita di cui disponiamo. Per farlo dobbiamo, naturalmente, essere consapevoli dei pericoli che possono colpirci, e prepararci.

Una guida che è poco più di un "pro-memoria", ma che nasce dalla ricca esperienza di **FederConsumatori** e dal contributo

del **Sindacato Lavoratori di Polizia** aderente alla Cgil.

E' un pezzo del più complessivo **"Progetto sicurezza Anziani"** che, con il loro contributo e la collaborazione di **Auser**, intende aiutare le pensionate ed i pensionati ad essere protagonisti non solo nella strategia di "autodifesa" dall'aggressione della criminalità, ma anche a conquistare ambienti di vita più sicuri ed una cultura della legalità più forte. Affinché ogni persona possa disporre di diritti certi, assolvere con consapevolezza i propri "doveri", e così sviluppare con serenità il proprio progetto di vita.

Lucio Saltini

segretario nazionale

Spi-Cgil

BORSEGGI

- In luoghi affollati (*auto-bus, metropolitana, mercato, feste patronali, sagre, ecc.*)
- i borseggiatori spesso operano in gruppo, spintonando, urtando, per poi allontanarsi rapidamente.

CONSIGLI

Dopo un prelievo di danaro presso la banca o l'ufficio postale non dilungarti sulla strada del rientro e non fermarti a parlare con sconosciuti.

Non tenere grosse somme di denaro all'interno della borsetta oppure del portafoglio.

Quando esci tieni nella

borsa i documenti e le chiavi di casa separati dai soldi.

Conserva in casa una fotocopia dei documenti che possono essere smarriti e/o sottratti (*la carta d'identità, il passaporto, la patente di guida, il libretto della pensione, le tessere del bancomat, le carte di credito*) per rendere più facile l'emissione del duplicato o del nuovo documento da parte degli uffici competenti.



TRUFFE SUCCESSIVE AI PRELIEVI

Dopo un prelievo consistente di danaro può accadere di essere contattati da persone che si spacciano per dipendenti dell'istituto bancario oppure dell'ufficio postale.

Con false affermazioni (*controllo delle banconote che sono state consegnate, presunti errori a tuo svantaggio*) si fanno consegnare il contante.

In genere i truffatori operano in coppia e una delle due persone distrae la vittima prescelta, con richieste varie o con una piacevole conversazione.

ATTENZIONE

Nessuna banca manda i dipendenti a casa dei clienti per "servizi" di questo tipo.



Sebbene l'attività di astrologo, chiromante, o veggente non sia vietata dalla legge, suggeriamo alcuni comportamenti da tenere per non essere vittima di truffe o imbrogli ben più gravi del "gioco" offerto da queste pratiche.

CONSIGLI

Non parlare mai della tua vita privata e non fornire recapiti personali: queste informazioni saranno utilizzate per convincerti che stai parlando con una persona dotata di particolari poteri.

Fatti mettere per iscritto ciò che ti viene garantito: non sei tu che dubiti delle sue capacità, ma lui/lei che deve assumersi la responsabilità di quanto afferma.



CONSIGLI

Dubita dei giochi molto semplici e facili, di cui è ovvia la soluzione.

Alcune emittenti propongono falsi telequiz, cruciverba, calcoli matematici molto facili: le numerose telefonate che vengono trasmesse sono di persone che forniscono risposte sbagliate, creando la con-

Ricorda che nel gioco, anche quello legale (lotto, enalotto, ecc.) l'unica certezza è la vincita per chi gestisce il sistema.

A maggior ragione quando si tratta di gioco di azzardo, ovvero di giochi vietati dalla legge.



vinzione di potere agevolmente vincere la somma in palio.

Chi prova a chiamare dovrà comporre un numero che inizia con 899 oppure 892. Dall'altro capo del telefono si verrà invitati a richiamare poiché le linee sono sovraccariche: il costo per ogni chiamata sarà di 15 euro. In pochi minuti potreste compiere molti "tentativi" e solo al ricevimento della fattura del servizio telefonico scoprirete il prezzo di questa vincita "facile".

L'informazione del costo del servizio è normalmente scritta, in basso, in bianco, piccola, mentre la promessa di vincita di qualche migliaia di euro è scritta a caratteri cubitali.

ATTENZIONE!

le società fornitrici di luce, acqua, gas non inviano personale a ritirare denaro a domicilio.

Nessuna amministrazione comunale obbliga all'acquisto di rilevatori di fughe di gas.

A volte, si possono presentare falsi pubblici ufficiali (persone che affermano di essere della Polizia di Stato, dei Carabinieri, della Guardia di Finanza).

Non aprite le porta: fatevi dire il loro nome e telefonate per verificare ciò che viene detto.



Chiamate i numeri che conoscete, non fidatevi di quelli che vi vengono forniti dai vostri interlocutori.

Se non capite ciò che vi viene detto, invitate a ritornare quando sarete in compagnia di altre persone.

Diventate solidali con i vostri vicini di casa: se vi siete accorti che una persona che ha suonato alla vostra porta è un truffatore e non vi siete fatti imbrogliare, avvisate anche le persone che abitano nel vostro condominio oppure nella vostra stessa strada.

Telefonate inoltre alle forze dell'ordine affinché compiano un controllo nella zona.

ATTENZIONE!

E' necessario distinguere tra:

- 1) acquirente in buona fede di un prodotto contraffatto;
- 2) acquirente conscio della falsità del bene acquistato.

Nel primo caso il compratore acquista nella convinzione che il bene sia autentico. In questo caso, il compratore è vittima di una truffa: bisogna **prestare attenzione al luogo di acquisto** (spiaggia anziché negozio convenzionato) **e al prezzo** (molto basso in relazione al tipo di prodotto che dicono di offrire).

Nel secondo caso, il consumatore che acquista in

modo consapevole un bene contraffatto, deve sapere che può incorrere in sanzioni civili, penali o amministrative.

L'acquisto di prodotti contraffatti può comportare rischi anche per la salute o la sicurezza.

I beni contraffatti, infatti, sono privi dei sistemi di sicurezza previsti dalla legge.

Ancora maggiore è il rischio nel caso di acquisto di prodotti alimentari, farmaci, cosmetici o profumi.



Come per gli acquisti a distanza (*internet, telefono, televisione*) è sempre possibile esercitare il **diritto di recesso** nei modi previsti dalla legge:

- è necessario l'invio di una raccomandata con ricevuta di ritorno entro 10 giorni lavorativi dalla firma del contratto;
- bisogna sempre conservare una copia della lettera inviata.

ATTENZIONE

diffida dal porre firme in moduli in cui sono state fatte cancellature, correzioni, o aggiunte non chiare:
rischi di sottoscrivere un contratto truffaldino;
il corretto venditore, è

quello che se sbaglia, prende un nuovo modulo e lo ricompila.

Non mettere mai la firma su moduli di cui non hai letto tutto il contenuto: il venditore, anche se simpatico e gentile, ti rappresenta solo quanto a lui interessa per farti concludere il contratto.



Spesso la truffa consiste nel far credere che non si sta vendendo nulla, ma si sta offrendo una opportunità a favore del consumatore.

Un esempio è quello di persone che fanno sottoscrivere un modulo affermando che serve per entrare in un nuovo magazzino il cui ingresso è riservato ai possessori della card che verrà rilasciata. Il modulo indica un importo, ma venite informati che quella è l'indicazione del massimo che voi potrete spendere nel nuovo magazzino.

Passati più di 10 giorni – *il termine massimo per il diritto di recesso* – arriva un'altra persona che vi consegna la tessera (la

Card) e un cofanetto contenente merce di scarsa qualità e valore.

Solo a quel punto si scopre che quanto raccontato dal primo "incaricato" era un insieme di menzogne: la realtà è che si è sottoscritto un contratto per l'acquisto di merce, la cifra indicata è il prezzo della merce.

Attenzione in questo caso il contratto non può ritenersi nullo o annullabile per il divario tra il valore della merce e il prezzo versato, ma eventualmente per avere indotto in errore con artifici e raggiri: la prova di questi ultimi è a volte molto difficile.

Quando scoprite di essere vittima di una truffa non firmate ulteriori moduli (*richieste di*

finanziamento) o titoli di credito (*cambiali, assegni post-datati*) peggiorando la situazione.

Non fatevi intimidire da minacce o allusioni di intervento della Guardia di Finanza, **siate voi i primi a chiamare le forze dell'ordine.**



Non sentitevi in obbligo di partecipare ad un investimento che già non avete deciso: **i soldi in gioco sono i vostri!**

Ai consulenti disonesti i vostri obiettivi non interessano affatto, vogliono semplicemente convincervi a partecipare ad un loro "progetto" e non esitano a sostenerlo con argomenti emotivi.

Nessuno regala nulla: **le promesse di rendimenti elevati contengono grandi rischi.**

ATTENZIONE

“miracoli finanziari” non esistono: più alto è il guadagno che vi viene prospettato, più alto è il rischio.

Un investimento ha sempre un costo: richiedete, sempre e per iscritto, tutti i possibili costi dell'investimento.

Fatevi dare nome, cognome ed indirizzo del consulente (*persona ed Istituto*); informatevi presso amici e conoscenti o rivolgetevi ad esperti riconosciuti.

Decidete solo se avete esattamente capito come funziona l'investimento: i consulenti disonesti usano spesso un linguaggio incomprensibile per camuffare la vera natura dei loro prodotti, contando sul fatto che la gente si vergogna di apparire impreparata.

Non abbiate timore: non siete un esperto e avete tutto il diritto di fare qualsiasi tipo di domanda per

comprendere tutti i rischi dell'investimento.



Richiedete ed esaminate documentazioni e contratti:

i consulenti disonesti spesso non hanno neppure la documentazione sui prodotti che propongono. Se vi viene consegnata documentazione, fatela esaminare da un esperto. Conservate tutto con cura.

Non lasciatevi stressare o mettere fretta, i disonesti cercano di farvi credere che certi affari vadano conclusi rapidamente per beneficiare dei relativi guadagni: prendete tutto il tempo necessario prima di decidere.

"Facile lavoro a domicilio: guadagno minimo 500/600 euro mensili"

Può essere la proposta di realizzare piccola bigiotteria, penne a sfera, etichette, etc.

I giornali sono pieni di questo tipo di allettanti offerte, in alcuni casi truffaldine.

Lo scopo di chi propone l'annuncio può essere diverso dall'offerta di un lavoro, per esempio la vendita di beni.

Per realizzare i braccialetti, le penne a sfera, ecc. vi viene chiesto di versare un importo di poco superiore ai 20 euro: inviata la somma, il presunto datore di lavoro scompare e oltre alla spesa per l'acquisto del

materiale avete sostenuto anche i costi per l'invio del prodotto finito, senza contare il tempo perso non retribuito.

Il truffatore ha scelto di chiedere solo poco più di 20 euro perché:

- in primo luogo molte persone non denunciano l'accaduto trattandosi di una somma non rilevante;
- in secondo luogo si aggira la normativa sul diritto di recesso che nel caso è applicabile solo per importi superiori ai 26,00 euro.

Non aderite alle catene di S. Antonio,

alle vendite piramidali o "multilevel".

Il nome cambia, ma il sistema di frode è sempre lo stesso: si promettono facili guadagni, coinvolgendo amici e familiari. Ricordate che ci guadagna solo l'ideatore del sistema, tutti gli altri saranno vittime.



La catena di S. Antonio, la vendita piramidale o il multilevel sono reato se si ob-

bliga il nuovo aderente a:

- acquistare quantità rilevanti di prodotti della società, senza prevedere il diritto alla restituzione dei beni non venduti, ma ancora rivendibili;
- versare una rilevante quantità di denaro o altri benefici per entrare nella società, senza che la società dia in cambio un bene o servizio;
- acquistare beni o servizi che nulla hanno a che vedere con la società a cui si chiede di aderire e all'attività che si andrà ad esercitare.

Chi acquista tramite una promozione televisiva, comunque

sia denominata, può esercitare il diritto di recesso o di ripensamento, inviando, entro 10 giorni lavorativi dalla consegna della merce, una raccomandata con ricevuta di ritorno.

Ricordate che la merce va restituita a cura dell'acquirente entro lo stesso termine, ma la ritardata restituzione non incide sul diritto di recesso.

Le clausole che prevedono che la merce debba essere restituita nel suo imballaggio integro non valgono.

Non possono essere previste penali o costi per recedere dal contratto.



Nessuno regala nulla: se l'offerta trasmessa in televisione prevede la consegna di uno o più beni in regalo, il prezzo di vendita comprenderà anche quella merce e non vi sarà grossa differenza con il prezzo di mercato.

Nel caso di **contratti a distanza** (quindi anche di quelli fatti per telefono) la società venditrice deve inviare presso l'abitazione del consumatore copia scritta del contratto.

Dal momento in cui la documentazione arriva all'indirizzo del consumatore, questi ha 10 giorni lavorativi per esercitare il diritto di recesso, inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede della società.

ATTENZIONE

anche se il contratto è concluso per telefono, **per esercitare il diritto di recesso** bisogna inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno: **conservate sempre tutta la documentazione** com-

presa una copia della lettera inviata.

La documentazione relativa al contratto stipulato verbalmente può sembrare pubblicità; prima di gettarla verificate con i familiari se qualcuno, ricevendo una telefonata, abbia acconsentito - magari per cortesia - alle proposte; oppure le abbia accettate pensando che quanto detto per telefono non abbia particolare valore.



Se così è, il problema non si risolve dichiarando che chi ha accettato il contratto

non è titolare dell'utenza telefonica.



Il titolare non è vincolato a rispettarlo, ma il suo familiare sì.

Meglio inviare una raccomandata in più per esercitare il diritto di recesso, che trovarsi con un contratto non voluto.

Per i contratti che riguardano i servizi di telefonia oppure i servizi televisivi, **la legge Bersani (L. 40/2007) consente la risoluzione in qualsiasi momento e senza costi**, anche se il contratto prevede diversamente. Comunicate la risoluzione del contratto con raccomandata con ricevuta di ritorno: la legge non la prevede, ma la tutela sarà migliore.

L'Autorità Garante per il trattamento dei dati personali ha stabilito che, se non si presta il proprio consenso, nessuno può prendere i nostri dati dall'elenco telefonico per fare offerte commerciali per telefono o tramite posta.

Chi è a casa, tuttavia, sa che questo provvedimento non viene rispettato: infatti le telefonate commerciali sono ripetute e a volte anche assillanti.

Prendi nota della società per conto della quale si è stati contattati dicendo che è per **segnalare le telefonate all'Autorità garante della privacy**.



Una recente normativa vieta comportamenti aggressivi dei venditori.

E' VIETATO

- effettuare visite non gradite a casa del consumatore;
- effettuare ripetute sollecitazioni commerciali per telefono, posta elettronica o altro mezzo;
- esortare i bambini a convincere i genitori ad acquistare i prodotti reclamizzati.

E' ILLECITO

- lasciare intendere che il consumatore abbia già

vinto un premio in caso di acquisto di un prodotto;

- presentare come gratuita l'offerta di un prodotto quando, in realtà, saranno caricati sul consumatore i costi di spedizione;
- esibire al consumatore un marchio di qualità non autorizzato;
- presentare un prodotto con certificazioni non veritiere;
- sollecitare all'acquisto dichiarando che il consumatore non troverà quel prodotto ad un prezzo così basso presso nessun altro venditore;
- dare informazioni non veritiere sulla qualità del prodotto, sui prezzi di mercato e sulle proprietà

curative del prodotto.

NON E' AMMESSO

- far credere al consumatore che in caso di mancato acquisto del prodotto sia in pericolo l'attività lavorativa del venditore;
- fare pressing psicologico sul consumatore, facendogli credere che non possa lasciare i locali senza acquistare un qualche prodotto o concludere un contratto.



Ipotecare la casa per migliorare le proprie condizioni di vita può essere necessario. E' però importante fare attenzione a truffe e raggiri ed essere consapevoli dei costi, assai forti anche nelle operazioni gestite da banche.

L'operazione comporta infatti meccanismi finanziari il cui costo reale sarà definito solo al decesso dell'anziano.

Gli eredi dovranno far fronte agli interessi calcolati con il sistema della capitalizzazione annuale (molto onerosa), alle spese di intermediazione, di perizia, notarili e di assicurazione del vitalizio.

La richiesta del sindacato

dei pensionati affinché il Parlamento modifichi l'attuale normativa non ha ancora dato alcun esito.

CONSIGLI

- Se non puoi attendere una normativa più vantaggiosa segui con attenzione quanto suggerito a proposito degli "Investimenti economici";
- Chiedi alla banca di attivare non un "prestito ipotecario" ma una "rendita ipotecaria", in questo modo pagherai gli interessi solo sulla somma effettivamente riscossa.



Il Pagamento rateale di oggi è diverso da quello che si poteva effettuare negli anni 60/70, quando il rapporto era diretto tra acquirente e venditore, con quest'ultimo che incassava l'importo stabilito mensilmente. Oggi il rapporto coinvolge tre soggetti: chi compra, chi vende e una società finanziaria.

Il venditore riceve immediatamente quanto gli spetta, il consumatore versa la rata mensile alla finanziaria.

Sembra semplice, ma i problemi non mancano.

Esempi

La merce è difettosa, oppure non viene consegnata: è impossibile sospendere il pagamento. Sono stati sottoscritti due contratti e la società fi-

nanziaria non ha responsabilità per gli inadempimenti del venditore.

Consiglio: rivolgetevi a venditori già conosciuti o presenti sul mercato da tempo: non potendo scegliere noi la società finanziaria, l'unica nostra tutela è nella scelta della società venditrice.



Il contratto di finanziamento non è chiaro:

- **esigi chiarezza** sull'importo da finanziare, comprensivo di interessi,

numero di rate, importo delle rate, TAN (Tasso Annuo Nominale) e TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale);

- **non farti convincere solo dall'importo della rata** (10 euro al mese, ma per quanti mesi?);

- **non fidarti del "tasso 0"**: molto spesso corrisponde a "0" il T.A.N., ma il T.A.E.G. (che comprende tutte le spese per avere il finanziamento, per chiudere il conto, per l'assicurazione, ecc.) può essere assai oneroso;

- **con il finanziamento vengono forniti servizi non richiesti:** è il caso delle carte di credito, gentilmente offerte per altri acquisti. Ma non sono gratuite: a volte hanno

un costo mensile - non annuale come le carte di credito delle banche - e il T.A.N. e il T.A.E.G. collegato al loro uso può essere diverso da quello del contratto di finanziamento concluso.

Questi servizi possono essere rifiutati; se sono "obbligatori" state concludendo un contratto con persone poco serie o poco preparate: cambiate venditore.

Ogni anno, in Italia, si verificano 30.000 incidenti domestici con oltre 7.000 vittime. Spesso sono denunciati solo se comportano la morte o una lesione grave. Per ogni infortunio grave si stimano 30 incidenti lievi e 300 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

- usate 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);
- rispettate le regole nella installazione degli impianti;
- acquistate apparecchi elettrici con il marchio "Istituto marchio di qualità";
- usate con attenzione gli elettrodomestici e verificatene lo stato e l'efficienza;
- evitate la cera sui pavimenti

o usate solo quella antisdrucciolevole;

- usate tappetini zigrinati o adesivi antisdrucciolo sul fondo della vasca;
- mettete delle maniglie sulle vasche da bagno per afferrarvi durante i movimenti;
- fate attenzione alle termocoperte, ai termofori, agli scaldini: non devono essere tenuti accesi troppo a lungo quando la persona dorme;
- non fumate a letto.



Per le persone che curano la propria casa tra i 18 ed i 65 anni è obbligatoria una **copertura assicurativa INAIL**.

In caso di infortunio domestico con invalidità pari o superiore al 33% si disporrà così del diritto alla liquidazione di una rendita. Rivolgetevi all'**Inca-Cgil**. Ne vale la pena.

Numeri utili

Carabinieri	112
Polizia di Stato	113
Vigili del Fuoco	115
Guardia di Finanza	117
Guardia Medica	118
Polizia Municipale (<i>numeri locali</i>)
Soccorso Stradale (ACI)	803.116
Protezione Civile	06.68301001
Corpo Forestale dello Stato	1515
Poste	800.160
Filo d'argento	800.995988
Federconsumatori	06.42020755
Associazioni di volontariato (<i>numeri locali</i>)

Leghe territoriali dello SPI CGIL (<i>numeri locali</i>)
SILP CGIL (<i>Sindacato di Polizia</i>)

Principali Aziende di servizio pubblico

Comune
Gas
Luce
Acqua
Trasporti
Inps
.....
.....
.....

SPI CGIL
Dipartimento Politiche del Benessere

Via dei Frentani, 4/A
Tel. +39 06.444811
Fax +39 06.4440941
www.spi.cgil.it
economiesociali@spi.cgil.it

Testi a cura di: Anna Rita Popoli

Disegni a cura di: Sauro Serri

Ideazione grafica e impaginazione: *Mosaico Studio*

Finito di stampare nel mese di Maggio 2008

Tipografia Miligraf