

I video, gli articoli, i commenti e le foto sul sito web del nostro quotidiano

Inquadra con il tuo cellulare il Qr code che trovi qui di fianco



Consumatori senza tutele

Banche, bollette e assicurazioni

«Qui l'inganno è quotidiano»

Le trappole e i consigli per evitarle: dai contratti ingannevoli alle polizze con clausole capestro
La stangata dell'Antitrust sui colossi dell'energia. «Danni enormi per i cittadini, ma nessuno ne parla»

di **Andrea Gianni**
MILANO

Non solo il caso Ferragni-Balocco, ma una miriade di casi in cui i diritti dei consumatori non solo tutelati. Dagli inganni telefonici per spingere a cambiare gestore di gas e luce, con contratti che in realtà fanno lievitare i costi, alla scarsa trasparenza di comunicazioni delle banche fino alle pubblicità ingannevoli e alle vere e proprie truffe. Quelle online, che puntano a carpire dati riservati e a ripulire conti correnti, sono la stragrande maggioranza.

Solo nel 2023 l'Adiconsum, associazione di consumatori legata alla Cisl, ha seguito circa 300 casi in Lombardia, il 40% sul territorio di Milano e hinterland. E



la strada per recuperare i soldi, per le vittime di phishing, parte in salita. «Se Ferragni e Balocco hanno commesso reati ne risponderanno – spiega Christian Gambarelli, presidente di Adiconsum Lombardia – ma mi sembra che su questa vicenda si stia alzando un polverone che finisce per nascondere problemi più gravi, con danni di gran

lunga più rilevanti, sul fronte della tutela dei consumatori e della trasparenza. Casi su cui forse non si indaga con la stessa celerità, perché hanno meno risalto mediatico». Il riferimento è anche a casi come la maxi multa dell'Antitrust a colossi dell'energia, con sanzioni per un importo complessivo di 15 milioni di euro. Secondo l'autori-

tà, che ha comunicato l'esito dell'istruttoria a novembre, la «sei società hanno adottato pratiche commerciali aggressive condizionando i consumatori ad accettare modifiche in aumento dei prezzi dell'energia elettrica e del gas, in contrasto con l'articolo 3 del Decreto Aiuti bis».

Politiche aggressive, e ingannevoli, che si sono tradotte in «significativi incrementi delle bollette per i clienti». Poi c'è la giungla delle banche e delle assicurazioni, con contratti e clausole ingannevoli che finiscono per danneggiare il cliente. «Chiara Ferragni non è di certo Wanna Marchi – conclude Gambarelli – e non merita un accanimento simile quando tanti altri casi ben più gravi restano nel silenzio».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Analisi
e proposte

IL FENOMENO



Christian Gambarelli
Adiconsum Lombardia

Solo nel 2023 l'Adiconsum, associazione di consumatori legata alla Cisl, ha seguito circa 300 casi in Lombardia di truffe bancarie online. Il 40% sul territorio di Milano e hinterland. E la strada per recuperare i soldi per le vittime di phishing parte in salita. «Nonostante le campagne sono in aumento le persone che cadono in queste truffe commesse con modalità sempre più sofisticate»

La vicenda
giudiziaria

L'INCHIESTA



Eugenio Fusco
Procuratore aggiunto

La Procura di Milano indaga per truffa aggravata dalla minorata difesa della presunta vittima. Un'ipotesi di reato che consente di procedere senza la necessità di querele da parte di presunte vittime

I dubbi dell'avvocato Carmelo Benenti, presidente di Federconsumatori Milano

«Aggravante rara e accuse difficili da dimostrare» Resta il messaggio: trasparenza nelle comunicazioni»

MILANO

«Il chiaro messaggio è che serve più trasparenza nel rapporto con i consumatori. Poi, detto questo, nel caso Ferragni-Balocco non so quanto possa reggere a livello penale l'accusa di truffa, con l'aggravante della minorata difesa che secondo la nostra esperienza viene contestata molto raramente». L'avvocato Carmelo Benenti, presidente di Federconsumatori Milano, associazione legata alla Cgil, analizza il «pandorogate» e i possibili sviluppi dell'indagine. L'aggravante della «minorata difesa» della presunta vittima della truffa (in questo caso le persone che hanno acquistato il pandoro per nove euro, quasi tre volte il prezzo di mercato) consente al procuratore aggiunto Eugenio Fusco di procedere in autonomia, come reato procedibile d'ufficio, «bypassando» gli esposti Codacons e Assourt presen-



tati nelle Procure di tutta Italia e rendendo l'indagine più snella, senza la necessità di querele di eventuali persone offese che dovrebbero tra l'altro recuperare lo scontrino per provare l'acquisto di oltre un anno fa.

Carmelo Benenti, da quando è esploso il caso qualche acquirente del pandoro Balocco, o di altri prodotti pubblicizzati

da Ferragni, si è rivolto a voi?

«Per ora nessuno, e non credo che arriveranno. Continuano invece a rivolgersi a noi vittime di altre truffe e frodi dalle conseguenze ben più pesanti per i consumatori».

Secondo la sua esperienza, quali sviluppi potrà avere l'inchiesta?

«Anche sul fronte dell'Antitrust il caso non è chiuso, perché ci saranno altri gradi di giudizio che potrebbero ribaltare le decisioni. Ancora più difficile, a mio avviso, è la strada sul piano penale. Chiara Ferragni voleva truffare? Ne dubito, anche perché vive di immagine e relazioni interpersonali. Ha venduto lei il pandoro? No, lo ha messo in commercio Balocco. Sono tutti nodi che sarà interessante valutare, attendendo gli accertamenti della magistratura».

È stata contestata l'aggravante della minorata difesa. Una scelta frequente in situazioni analoghe?

«Nei processi per truffa che abbiamo seguito negli ultimi anni non abbiamo mai visto questa aggravante che ha l'obiettivo di tutelare la parte contrattuale più debole, cioè il consumatore, in particolare nel caso di vendite online, quando non c'è un contatto fisico con il prodotto».

Quali misure servirebbero per tutelare il consumatore?

«Di sicuro serve più trasparenza, anche nelle campagne di beneficenza. Deve essere ben chiarita la parte della somma che finisce realmente ai bisognosi, va regolato anche il ruolo degli influencer. Il lavoro dell'Antitrust è stato encomiabile, spero ora che i magistrati facciano le giuste valutazioni anche perché Chiara Ferragni e Balocco sono già rovinati da questa vicenda. I processi penali costano soldi ai cittadini e, quando l'impianto non regge, rischiano di concludersi con assoluzioni».

Andrea Gianni

© RIPRODUZIONE RISERVATA