

T & Consumi iritti

L'EDITORIALE del Presidente nazionale MDC Antonio Longo



FRODI:
Necessaria cultura
della sicurezza
per proteggere
i più fragili

Le frodi, un tempo associate alla criminalità organizzata, oggi, con la capillare diffusione di internet e con tecniche sempre più sofisticate, colpiscono famiglie, anziani, piccoli risparmiatori e consumatori attraverso il web, il telefono, i social network e perfino l'intelligenza artificiale.

Da anni il Movimento Difesa del Cittadino denuncia l'escalation delle truffe digitali e chiede più prevenzione, educazione finanziaria e controlli efficaci. Per contribuire ad arginare il fenomeno, MDC ha realizzato la guida "Difendersi dalle frodi", nell'ambito del Progetto Passepartout, per consumatori intelligenti - finanziato dal MIMIT - Art. 148 - L. 388/2000 - D.D. 12 maggio 2025 - con l'obiettivo di fornire agli utenti strumenti pratici per riconoscere le truffe, proteggersi e sapere cosa fare.

Non basta inseguire i truffatori dopo il danno: **serve costruire una cultura della sicurezza, capace di proteggere i cittadini più fragili.**

Le istituzioni investano di più nell'informazione e nel supporto alle vittime. La tecnologia può essere una grande opportunità, ma senza regole e consapevolezza rischia di diventare l'arma perfetta per nuove forme di inganno.

#semprealtuofiancoMDC

IN PRIMO PIANO

In questo numero speciale di **DIRITTI&CONSUMI** si parla delle principali tipologie di truffa e dei consigli per prevenirle e aggirarle

SOMMARIO

Le Frodi: tipologie e consigli utili pagina 2

Le 10 azioni chiave per proteggersi pagina 3

Le interviste ai referenti sul territorio sul tema delle truffe pagina 4



LE FRODI

Tipologie e consigli utili

Irene Coppola, Avvocato
Patrocinante in Cassazione



Nel 2026, le frodi segnalate con maggiore frequenza al Movimento Difesa del Cittadino sono dominate dalle minacce digitali potenziate dall'intelligenza artificiale (IA), che rendono gli inganni sempre più sofisticati e difficili da individuare.

Ecco le frodi più comuni segnalate, secondo le tendenze del 2026:

1. TRUFFE BANCARIE E FINANZIARIE DIGITALI (PHISHING/VISHING/SMISHING)

- **Phishing 2.0 e "Quishing":** Non più solo email scritte male, ma falsi messaggi bancari, di corrieri o enti pubblici che utilizzano QR code manomessi (quishing) per rubare credenziali.
- **Vishing (Voice Phishing) e Deepfake:** Clonazione vocale tramite IA per simulare telefonate di dirigenti, finti operatori bancari o persino parenti, chiedendo bonifici istantanei urgenti.
- **Finti SMS (Smishing):** Messaggi che avvisano del blocco del conto o di un pacco in giacenza, reindirizzando a siti specchio identici a quelli originali.

2. FRODI NEL MARKETPLACE E ACQUISTI ONLINE

- **Siti civetta e prodotti contraffatti:** Piattaforme online che vendono prodotti a prezzi stracciati (abbigliamento, elettronica, cosmetici) che non vengono mai spediti o sono falsi.
- **Truffe sui social media:** Vendite fraudolente su Instagram, Facebook o WhatsApp, dove si sollecitano pagamenti immediati.

3. FURTO DI IDENTITÀ E TRUFFE "SU MISURA"

- **Finti colloqui di lavoro:** I truffatori cercano di ottenere dati biometrici (volto, voce) e personali registrando falsi colloqui video.
- **"Pig Butchering 2.0":** Approccio prolungato sui social per carpire fiducia e indurre la vittima a investimenti in criptovalute inesistenti.

4. FINTI OPERATORI DI ASSOCIAZIONE CONSUMATORI

- Un trend purtroppo consolidato prevede truffatori che si spacciano per operatori di associazioni note per ottenere

fiducia, proporre cambi di operatore telefonico/energetico o rubare dati personali.

Le frodi alimentari sono azioni intenzionali di alterazione, sostituzione, contraffazione o etichettatura ingannevole di prodotti agroalimentari, realizzate a scopo di lucro. Queste pratiche violano le norme vigenti, minacciano la salute pubblica (frodi sanitarie) e danneggiano economicamente i consumatori (frodi commerciali), spesso coinvolgendo prodotti contraffatti, sofisticati o di origine geografica falsa.

Ecco i punti chiave sulle frodi alimentari:

● TIPOLOGIE DI FRODI:

● **Adulterazione:** Modifica della composizione naturale con l'aggiunta di sostanze estranee per migliorarne l'aspetto o di qualità inferiore (es. latte annacquato, olio di semi spacciato per olio d'oliva).

● **Sofisticazione:** Sostituzione di ingredienti con altri meno pregiati o l'uso di additivi non autorizzati per mascherare difetti (es. solfiti nelle carni, uso di perossido di benzoile).

● **Alterazione:** Vendita di prodotti alterati (non genuini) per buoni, spesso derivanti da cattiva conservazione (es. vino che diventa aceto).

● **Contraffazione/Etichettatura falsa:** Uso di marchi falsi, falsa indicazione di origine geografica (es. falso "Made in Italy" o *italian sounding*) o vendita di prodotti decongelati come freschi.

● RISCHI PRINCIPALI:

● **Sanitari:** Le frodi possono rendere gli alimenti nocivi, provocando reazioni allergiche non previste o tossicità.

● **Economici:** Ingannano il consumatore pagando un prezzo alto per una qualità inferiore.

● **SETTORI PIÙ COLPITI:** Olio d'oliva, prodotti ittici, vino, latticini e spezie.

● **CONTROLLI IN ITALIA:** Le attività sono svolte principalmente dai Carabinieri NAS, dall'**ICQRF** (Ispettorato centrale repressione frodi), dai Carabinieri Forestali e dalle ASL, con analisi affidate ad ARPA e Istituti Zooprofilattici Sperimentali.

Le truffe telefoniche sono raggiri per rubare dati personali o denaro, spesso tramite finti operatori (vishing) o SMS (smishing). Le tecniche comuni includono aumenti bollette, minacce di blocco conto, o la truffa dello squillo (Wangiri). Diffidare di richieste urgenti di dati bancari, non richiamare numeri esteri sconosciuti e usare il Registro Pubblico delle Opposizioni per ridurre le chiamate spam.

TIPOLOGIE PRINCIPALI DI TRUFFE TELEFONICHE:

● **Finti operatori (Energia/Telefonia):** Chiamate che avvisano di finti aumenti in bolletta o disservizi tecnici, puntando a farti cambiare contratto o estorcere dati.

● **Vishing (Voice Phishing):** Chiamate da finti bancari

o poliziotti che segnalano attività sospette sul conto per rubare credenziali.

- **Smishing (SMS Phishing):** SMS falsi, spesso apparentemente dalla banca, con link a siti fraudolenti.
- **Wangiri (Truffa dello squillo):** Chiamate brevi da numeri esteri (+49, +44, ecc.) che, se ricontattati, addebitano costi elevati.
- **Spoofing:** Tecnica che altera il numero chiamante, facendo apparire sullo schermo il numero reale di una banca o istituzione.

Le frodi legate ai fornitori di acqua, luce e gas sono purtroppo diffuse e si manifestano principalmente attraverso due canali: **truffe porta a porta** (falsi tecnici/addetti) e **truffe telefoniche (teleselling aggressivo)**. L'obiettivo principale è ottenere i dati personali del cliente (codice POD/PDR, IBAN) per attivare contratti non richiesti o rubare denaro.

Ecco una panoramica dettagliata delle tipologie di frode e come difendersi.

1. FALSI ADDETTI PORTA A PORTA (ACQUA, LUCE, GAS)

I truffatori si presentano a casa spacciandosi per tecnici incaricati da gestori locali o aziende note (come Enel, Hera, Acqua Potabile).

- **Le scuse comuni:** Necessità di controllare il contatore, verificare la qualità dell'acqua (presenza di "sostanze pericolose" o "Covid"), o un presunto guasto sulla rete.
- **La truffa:** Una volta entrati, cercano di distrarre la vittima per rubare denaro, gioielli o per ottenere la visione della bolletta, da cui copiano il codice POD/PDR per attivare un cambio fornitore senza autorizzazione.
- **Segnali di allarme:** Chiedono di vedere i contanti o di entrare in casa senza un appuntamento preannunciato o senza avvisi condominiali.

2. TRUFFE TELEFONICHE (TELESELLING)

Chiamate da call center che spesso usano tecniche aggressive per ottenere il "sì" registrato.

- **Falsi operatori:** Si spacciano per il "servizio tutela consumatori", o si fingono operatori del mercato tutelato (che non chiamano per cambiare contratto).
- **La truffa:** Sostengono che la tariffa attuale sta per scadere, che c'è un aumento inaccettabile, o promettono sconti falsi per estorcere il consenso telefonico.
- **Il "Sì" manipolato:** Registrano la conversazione e spesso montano l'audio per far sembrare che il cliente abbia accettato il contratto.

LE 10 AZIONI CHIAVE PER PROTEGGERSI

TRUFFE BANCARIE E ONLINE

- **Diffidare dall'urgenza:** I truffatori mettono pressione (es. "conto bloccato") per non farti ragionare.
- **Verifica sempre:** Non cliccare mai su link ricevuti via SMS o email. Vai direttamente sul sito ufficiale della banca o chiama il numero noto.
- **Attenzione ai QR Code:** Non scansionare QR code da volantini o email sospette.

(box nuvoletta) In caso di truffa, è importante segnalare tempestivamente l'accaduto alle autorità e contattare le associazioni dei consumatori per ricevere assistenza e tentare di recuperare le somme.

In caso di truffa, è importante segnalare tempestivamente l'accaduto alle autorità e contattare le associazioni dei consumatori per ricevere assistenza e tentare di recuperare le somme.

CONTRAFFAZIONI CIBI

- Leggere attentamente le etichette dei cibi, verificando la lista degli ingredienti e l'origine.
- Diffidare di prezzi eccessivamente bassi per prodotti di alta qualità.
- Acquistare da canali di distribuzione affidabili

TRUFFE TELEFONICHE

- **Non fornire mai dati personali:** Banche o fornitori di energia non chiedono codici OTP o password al telefono.
- **Riagganciare e verificare:** Se la chiamata è sospetta, riagganciare e chiamare il numero ufficiale dell'ente.
- **Iscriversi al Registro delle Opposizioni:** È possibile iscriverne sia numeri fissi che cellulari.
- **Bloccare i numeri:** Utilizzare le funzioni dello smartphone per bloccare i numeri sospetti.

TRUFFE CONTRATTI FORNITURE SERVIZI

- **Non mostrare la bolletta:** La bolletta contiene i codici (POD per la luce, PDR per il gas) che permettono il cambio fornitore. Non mostrarla a nessuno non richiesto.
- **Verifica l'identità:** Chiedi sempre il tesserino di riconoscimento. I veri operatori di aziende come E-Distribuzione non chiedono mai denaro né vendono contratti porta a porta.

LE INTERVISTE

ai referenti sul territorio sul tema delle truffe

Avvocato Francesco Luongo

Autore della Guida "Difendersi dalle frodi" - Progetto Passepartout



D. Perché oggi è così importante parlare di frodi digitali e truffe online?

R. È importante perché le frodi sono cambiate molto rapidamente. Non parliamo più soltanto della classica email scritta male o del messaggio palesemente sospetto.

Oggi i truffatori utilizzano tecniche più evolute, siti molto simili a quelli ufficiali, telefonate costruite con attenzione e, in alcuni casi, anche strumenti di intelligenza artificiale capaci di rendere l'inganno più credibile.

Pensiamo ai messaggi personalizzati, ai falsi operatori bancari, alle truffe telefoniche, ai tentativi di sottrarre codici OTP o credenziali di accesso. A questo si aggiungono fenomeni più recenti, come i deepfake vocali o i chatbot fraudolenti, che possono mettere in difficoltà anche persone attente e prudenti.

Per questo il tema non riguarda solo gli utenti meno esperti. Riguarda tutti i consumatori. Naturalmente alcune fasce, come gli over 65, possono essere più esposte perché spesso i truffatori fanno leva sulla fiducia, sull'urgenza o sulla scarsa familiarità con determinati strumenti digitali. Fare informazione significa quindi ridurre la vulnerabilità e rafforzare la capacità di reagire.

D. Qual è l'obiettivo principale della Guida "Difendersi dalle frodi"?

R. L'obiettivo principale è offrire ai cittadini uno strumento concreto, facile da consultare e utile nella vita quotidiana. La Guida non nasce per essere un testo tecnico o giuridico, ma un supporto pratico per riconoscere le truffe più diffuse, capire quali sono i segnali di allarme e sapere cosa fare se si riceve una comunicazione sospetta o si è già caduti in una frode.

Abbiamo lavorato su esempi semplici e situazioni realistiche: phishing, smishing, vishing, falsi call center, contratti non richiesti, truffe porta a porta, frodi sentimentali e nuove forme di inganno legate all'intelligenza artificiale. L'idea è accompagnare il consumatore passo dopo passo, senza allarmismi ma con indicazioni chiare.

È stato davvero un piacere collaborare alla stesura di questa importante Guida, perché rappresenta bene la missione del Movimento Difesa del Cittadino: trasformare temi complessi in strumenti accessibili, capaci di aiutare concretamente le persone. In un contesto in cui le frodi evolvono continuamente, informare in modo semplice e corretto è già una forma di tutela.

D. Qual è il consiglio più importante che si sente di dare ai consumatori?

R. Il consiglio più importante è fermarsi prima di agire. Le frodi funzionano quasi sempre perché creano pressione: bisogna pagare subito, cliccare subito, fornire subito un codice, risolvere subito un presunto problema. La fretta è uno degli strumenti principali dei truffatori.

Quando arriva una richiesta improvvisa di denaro, dati personali, password, PIN o codici OTP, la prima cosa da fare è interrompere il meccanismo dell'urgenza. Non bisogna cliccare sui link ricevuti via SMS o email, non bisogna richiamare numeri indicati in messaggi sospetti e non bisogna mai comunicare codici di sicurezza a chi ci contatta.

La regola pratica è semplice: verificare sempre attraverso canali ufficiali. Se sembra chiamare la banca, si richiama il numero presente sul sito ufficiale o sulla carta. Se sembra scrivere un familiare in difficoltà, si richiama direttamente quel familiare o un altro parente. Se un'offerta commerciale appare troppo vantaggiosa, si chiede tutto per iscritto prima di accettare.

La prudenza digitale non è diffidenza. È una normale forma di protezione personale, come chiudere la porta di casa o controllare a chi affidiamo i nostri documenti. Oggi essere consumatori consapevoli significa anche saper riconoscere questi segnali e chiedere aiuto quando serve.



Marco Grisotto

Vicepresidente di MDC Canavese



D. Nei tuoi video racconti truffe diverse — dagli investimenti alle telefonate fino all'uso dell'intelligenza artificiale — ma sembra esserci sempre lo stesso schema: è questo che le rende così efficaci?

R. Le truffe più comuni seguono schemi comportamentali collaudati, che portano gioco forza le vittime a collaborare con i truffatori, perciò sembrano tutte uguali, si parte dal carpire i dati personali, poi si studiano le abitudini ed infine si utilizzano gli strumenti più efficaci per realizzarle, sia tecnologici che psicologici.

D. Dai tuoi esempi emerge che le truffe più ricorrenti funzionano soprattutto su emozioni come urgenza, paura e fiducia: quanto conta la psicologia rispetto alla tecnologia oggi?

R. Nelle truffe on-line moltissimo, perché è lo strumento più potente per la loro riuscita, vengono fatte pressioni di ogni genere, dal falso pericolo, alla falsa tutela, perché sfruttando le emozioni si riescono a superare le cognizioni della vittima, mentre la tecnologia meno, perché utile solo per introdurle o concluderle.

D. Nei video si vede che chi cade in una truffa non è necessariamente ingenuo: qual è l'errore più comune che le persone fanno in queste situazioni?

R. Uno degli errori più comuni è senz'altro quello di sovrastimare le proprie capacità, in questo modo si affronta la situazione in modo scorretto, abbassando le difese. Bisogna stare attenti, i truffatori ci studiano, sanno dove e quando colpire, occorre invece documentarsi ed aggiornarsi sulle frodi in continuazione.

D. Le nuove tecnologie, come l'intelligenza artificiale, stanno rendendo le truffe più pericolose o semplicemente più credibili?

R. Le tecnologie sono in continua evoluzione, anche l'IA. Questa evoluzione rende le truffe assolutamente più pericolose, perché dopo una evoluzione iniziale in termini di credibilità, ora si stanno spingendo oltre, provocando danni non solo economici, ma anche reputazionali e personali.

D. Se dovessi lasciare alle persone un solo consiglio pratico per difendersi, quale sarebbe?

R. Bisogna agire con scetticismo critico, specialmente alle richieste che provengono dal web, chiedersi perché siamo destinatari di quella comunicazione o richiesta e se può effettivamente aver senso che un determinato interlocutore ci chieda di effettuare una determinata azione, in quel determinato momento.



DIRITTI&CONSUMI

IL MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Numero di iscrizione al Tribunale di Roma – Sezione Stampa
- 503/00 del 28.11.2000

Direttore Responsabile: Antonio Longo

Redazione: Gerry Mottola (caporedattore),
Monica Mazza, Francesca Costabile, Daniela D'Amore

Progetto Grafico: Eleonora Salvato

Responsabile Ufficio stampa: Monica Mazza
ufficiostampa@mdc.it

Sede e Redazione: Via Casilina, 3/T - 00182 Roma

Tel. 064881891

Mail: info@mdc.it

Stampa: Cimer Tipografia

Via Marcantonio Bragadin, 12 - 00136 Roma

Finito di stampare il 20/06/2026

**PRODOTTO REALIZZATO NELL'AMBITO
DEL PROGETTO PASSEPARTOUT - FINANZIATO
DAL MINISTERO DELL'IMPRESA E DEL MADE IN ITALY,
ART. 148 L. 388/2000 - D.D. 12/5/2025.**



Il Movimento Difesa del Cittadino è un'associazione fondata nel 1987 per tutelare i diritti civili dei cittadini da ogni forma di abuso da parte della burocrazia e delle aziende nei rapporti di consumo, con l'obiettivo di rendere i rapporti tra cittadino e Pubblica Amministrazione più trasparenti, promuovendo l'accesso all'informazione e favorendo la fruizione dei servizi pubblici. Quale associazione rappresentativa a livello nazionale siamo nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy. Il Movimento è iscritto nel registro unico presso il Ministero del Lavoro e svolge attività contro le discriminazioni di ogni genere con il riconoscimento dell'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali. Siamo iscritti al Registro per la trasparenza della Commissione Europea e al Registro dei Portatori di interesse presso il MIMIT. Siamo parte della Consulta delle Associazioni dei Consumatori e dei Produttori sulla sicurezza alimentare, presso il Ministero della Salute. Facciamo parte anche di Consumers' Forum, del Forum Ania Consumatori, di Unirec e di O.I.C. (Osservatorio Imprese e Consumatori). La nostra rete di oltre 100 sedi e sportelli in 18 regioni italiane offre quotidianamente ai soci servizi di consulenza e assistenza con esperti qualificati per tutte le problematiche connesse al risparmio consapevole e sicuro per i consumatori.

L'ISCRIZIONE A MDC COSTA SOLO 1 EURO!

TIENITI AGGIORNATO SU WWW.DIFESADELCTTADINO.IT



SCOPRI TUTTO SU MDC
WWW.DIFESADELCTTADINO.IT

**I DIRITTI DEI CONSUMATORI
VALGONO LA TUA DONAZIONE**

DONACI IL TUO 5X1000

PERCHÉ MDC SI MUOVE CON I CITTADINI PER DIFENDERNE I DIRITTI



CF 97055270587

seguici su



Movimento Difesa del Cittadino



Difesa del Cittadino



Cittadini in TV



Movimento Difesa del Cittadino



MDC Nazionale



MDC Nazionale



@movimentodifesadelcittadino



@mdc.nazionale