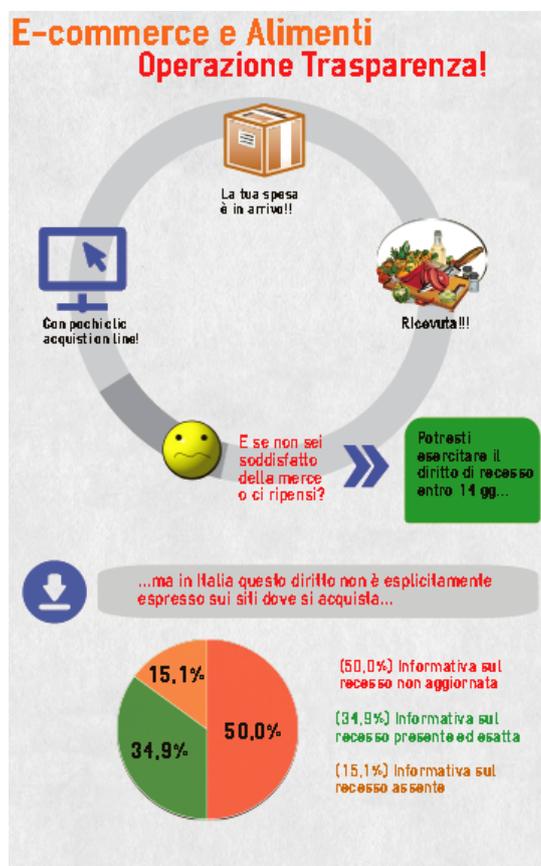




Il 51% dei più importanti portali di e-commerce non rispetta le norme europee di tutela del consumatore. La mancanza più grave è nelle etichettature non complete e che non indicano gli allergeni. Anche nella ristorazione il web ha un ruolo chiave: le recensioni online sono usate sempre di più per scegliere le strutture, ma il 34% dei recensori ammette di non dire il vero.

Presentazione della ricerca condotta da MDC e Frodi Alimentari in collaborazione con il Corpo Forestale dello Stato



Roma, 30 novembre 2015 – La nuova frontiera della spesa online è ancora piena di insidie dato che i maggiori portali di e-commerce di alimenti non rispettano alcune importanti norme europee. Di questo tema ha indagato una ricerca condotta da MDC – Movimento di Difesa del Cittadino insieme a Frodi Alimentari, con la collaborazione del Corpo Forestale dello Stato, e i cui risultati sono stati presentati oggi in un convegno tenutosi presso la sede del Corpo Forestale a Roma.

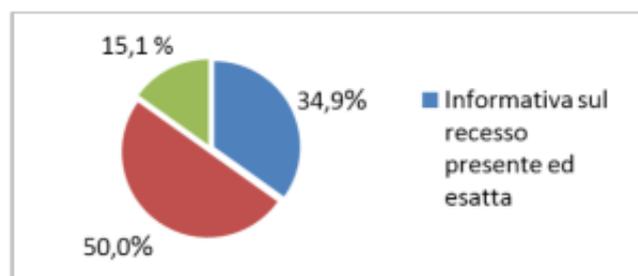
I portali di e-commerce: etichette non in regola e diritto di recesso negato

Se è vero che anche il commercio on line deve rispettare la normativa del consumo sul diritto di recesso, etichettatura controllata e affidabilità dell'esercente, la ricerca ha svelato che più della metà dei maggiori portali di e-commerce non rispetta la normativa, con importanti conseguenze nella tutela e sicurezza del consumatore.

Sono stati monitorati 106 siti web specializzati nella vendita online di prodotti alimentari. Questi siti sono stati scelti poiché risultano essere quelli maggiormente frequentati dai consumatori, come si è dedotto analizzando le "parole chiave" più utilizzate sui motori di ricerca dai consumatori e seguendo le indicazioni dei maggiori siti di aggregazione di informazioni sul settore.

Dall'indagine condotta risulta che il 51% dei portali analizzati non rispetta il Reg.1169 in materia di etichettatura, in quanto questi portali danno informazioni carenti e non complete sugli ingredienti dei prodotti. E questo ha una ricaduta anche in termini di sicurezza: difficilmente chi è allergico potrà quindi sapere della presenza o meno di allergeni prima di comprare un prodotto online.

Anche per l'importante diritto di recesso ci sono gravi carenze e illegalità: è questo quanto emerge dal focus "Operazione Trasparenza!", realizzato da MDC e Frodi Alimentari, che ha messo in evidenza come l'esercizio del diritto di recesso, che è stato prolungato nel 2014 dal D.lgs 21/14 da 10 a 14 giorni, costituisce l'elemento di irregolarità nel 65% dei portali monitorati. In particolare nella metà dei casi esaminati risulta essere non aggiornato e nel 15% del tutto assente.



Questo fenomeno è molto preoccupante poiché il consumatore spesso non è consapevole della possibilità di poter ripensare alla validità di un acquisto e inoltre, anche all'interno della percentuale del 34,9% dei siti a norma, solo in due casi è stata rilevata la presenza di un modulo corredato da un indirizzo a cui spedire la richiesta di ripensamento.

“Lo sviluppo delle nuove tecnologie e l'uso di massa che ne consegue – dichiara Antonio Longo, Presidente del Movimento Difesa del Cittadino – rende la tutela del consumatore 'digitale' una priorità per il legislatore e per noi associazioni dei consumatori. Al cittadino va garantita trasparenza e informazione per superare quel gap informativo che lo pone in una situazione di svantaggio nei casi dei contratti a distanza come l'e-commerce. Per questo – spiega Longo - abbiamo voluto indagare sulla comunicazione all'utente della facoltà di esercitare il diritto di recesso quando si acquista cibo online e sulla possibilità di conoscere tutte le informazioni presenti nelle etichette dei cibi preconfezionati”.

E-commerce e Alimenti Operazione Trasparenza!

Lo sapevi che se acquisti un alimento online, secondo il Reg. 1169, devono essere indicati chiaramente gli ingredienti presenti?



➔ Il 50,9% dei siti recensiti nella nostra ricerca non presenta le caratteristiche richieste dal Reg. 1169...



Ristorazione e recensioni online

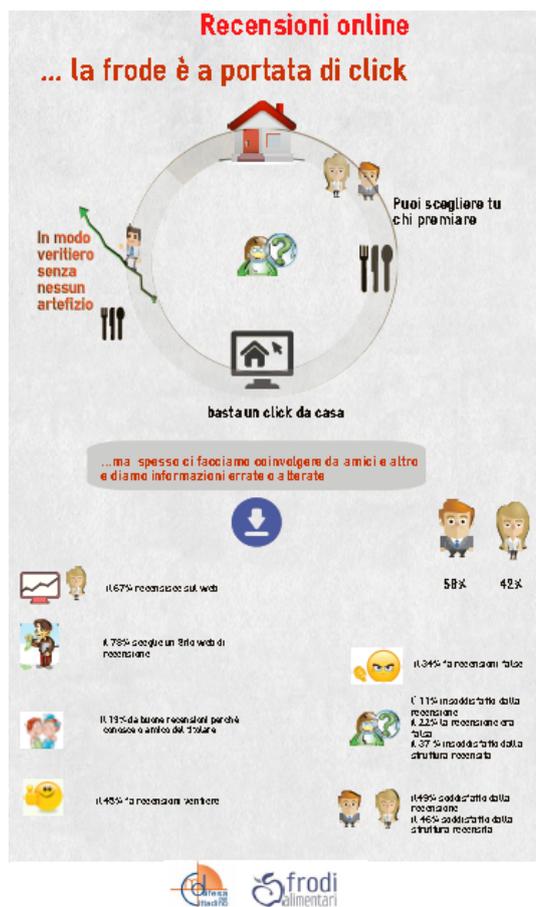
Anche nella ristorazione il web ha un ruolo chiave oggi: le recensioni online sono usate sempre di più per scegliere le strutture, ma il 34% dei recensori ammette di non dire il vero. Dai risultati del sondaggio online “Cibo e recensioni online: vere o false?” emerge che il 58% dei recensori è costituito da uomini, al contrario delle donne che sono per lo più attente a leggerle prima di andare in una struttura. Il 67% preferisce il web, mentre solo il 18% utilizza il libro messo a disposizione dagli esercenti per firme e commenti e tra questi il 57% recensisce abitualmente.

Il 45% degli intervistati dichiara di fare recensioni vere, ma è un 34% ad ammettere di scrivere il falso. Questo dato, unito al 7% di chi afferma che non sempre scrive in maniera obiettiva, mostra che non sempre quello che leggiamo è vero. Il perché per il 19% va ricercato nella conoscenza diretta del titolare e per il 15% nella ricezione di una mail/sms di un conoscente che invitava alla recensione.

Complessivamente gli intervistati dichiarano però di non lasciarsi troppo influenzare, il 49% dice di essere rimasto soddisfatto della struttura scelta dopo la lettura delle recensioni, il 14% ha vissuto una esperienza che supera quanto recensito, il 22% non è rimasto soddisfatto in quanto era falso quanto letto nella recensione e infine l'11% non è rimasto soddisfatto a prescindere.

Non sono dello stesso avviso molti chef e ristoratori: se per il 34% la recensione online risulta essere un ottimo strumento se veritiero, per il 29,5% le recensioni online possono essere un'arma a doppio taglio, infatti molti hanno lamentato la ricezione di mail in cui si offriva come servizio quello, previo compenso, di recensioni sulle strutture, dall'altro alcuni clienti utilizzano questo strumento per chiedere sconti e agevolazioni "minacciando" la struttura di scrivere recensioni negative sia sul servizio che sulla cucina.

"Gli italiani anche se affascinati dal web – dichiara Anna Zollo, responsabile della testata Frodi Alimentari – non sono ancora pronti a utilizzare tale strumento per gli acquisti. I dati evidenziano forti anomalie e come le frodi siano direttamente proporzionali all'utilizzo del cyberspazio. Le recensioni online – spiega sempre la Zollo – se non maggiormente controllate possono diventare un boomerang sia per le imprese che per i consumatori, così come per i siti di recensioni stessi, che dovrebbero nel loro interesse controllare maggiormente il livello di qualità delle informazioni diffuse".



Rischi e tutele per il Made in Italy

"In piena globalizzazione, con la disponibilità delle materie prime agricole a basso costo, anche se di dubbia origine, la falsificazione alimentare diventa molto più complessa da scovare – dichiara il Corpo Forestale dello Stato – perché si basa essenzialmente sullo sfruttamento illecito della reputazione di una 'denominazione di origine protetta' (dop) e/o di una 'indicazione geografica protetta' (Igp) o un falso 'Made in Italy' per i mercati internazionali.

Il valore di questo nuovo fenomeno illegale è in crescita, ed è stimato attualmente intorno ad alcune decine di miliardi di euro l'anno; esso cresce soprattutto perché, essendo la legislazione europea attuale tutta orientata a garantire il consumatore dal punto di vista della sicurezza alimentare, “le pene per chi delinque senza arrecare danno alla salute umana sono lievi e non hanno alcun effetto deterrente – spiega ancora il Corpo Forestale dello Stato – ragion per cui il mercato nazionale e soprattutto quello internazionale è invaso dai tarocchi italiani”.

L'enogastronomia è un tratto distintivo dello stile italiano, uno dei fattori di successo e di identificazione del Made in Italy: per questo i prodotti di cibo italiano sono spesso oggetto di sofisticazioni alimentari. La lotta alla contraffazione nel settore agroalimentare è quindi ormai di interesse internazionale, per questo, negli ultimi tre anni il Corpo forestale dello Stato ha promosso la costituzione in ambito Interpol di una vera e propria rete denominata “Opson”, che ad oggi è costituita da 29 Paesi ed ha lo scopo di creare una sinergia operativa mirata alla prevenzione e repressione di questo tipo di reati.

fonte: ufficio stampa