SOSTENIBILITÀ

# SCELTE INFORMATE

Articoli di approfondimento

dalle riviste Altroconsumo



ALTROCONSUMO

FORMAZIONE

ALTROCONSUMO

CHI SIAMO?

## ALTROCONSUMO, LA PIÙ GRANDE ORGANIZZAZIONE INDIPENDENTE DI CONSUMATORI IN ITALIA

L'indipendenza, la scientificità, il senso critico del consumo sono la linfa di cui si nutre il nostro lavoro.

Con l'esperienza maturata in quasi cinquant'anni di attività, informiamo e supportiamo i consumatori nelle loro scelte di acquisto, ne tuteliamo e promuoviamo i diritti offrendo un'ampia gamma di prodotti e servizi.

Lavoriamo per un mercato più trasparente, giusto e sostenibile, nel quale gli interessi di tutti gli attori (cittadini, imprese e istituzioni) non siano in contrasto, ma in dialogo continuo.

Per questo, scegliamo di collaborare con tutti quegli attori, aziende e istituzioni, che condividono la nostra visione e i nostri valori, così da affrontare insieme le sfide e anticipare le soluzioni.

# Scadenza vicina? Aspetta a buttarli

## Rispettare il termine è essenziale per alcuni prodotti. Per altri la data è solo indicativa. Cosa sapere per mangiare senza rischi né sprechi.

di Manuela Cervilli

Ogni anno un terzo di tutto il cibo prodotto nel mondo non viene consumato. Lo spreco alimentare è una questione che riguarda tutti, dalle istituzioni ai grandi produttori, fino a noi, che ci sediamo a tavola ogni giorno. Per fronteggiare questo problema (e anche per risolverne molti altri), dal 2020 la Commissione europea sta lavorando a un vero e proprio piano di azione, chiamato "Farm to Fork", nato per guidare il sistema alimentare europeo verso una modalità più equa, sana e green. Tra i punti antispreco di questa strategia c'è il miglioramento delle etichette, in particolar modo nell'indicazione della durata degli alimenti.

La scarsa conoscenza delle informazioni riportate sulle confezioni o la loro poca chiarezza sono infatti tra i fattori che portano cibo normalmente commestibile a finire nella spazzatura di casa. Secondo una nostra inchiesta svolta nella prima- ►



vera del 2020, solo il 37% degli italiani comprende correttamente il significato delle date riportate sugli alimenti e la importante differenza fra data di scadenza e termine minimo di conservazione.

## Scadenze o termine minimo di conservazione?

La data di scadenza viene indicata sulle confezioni o sulle etichette di alcuni alimenti: è la dicitura "da consumare entro" seguita dal giorno e dal mese. Questa indicazione ci dice la data entro cui un alimento deve essere consumato. Pensiamo ad esempio agli alimenti delicati, come una tartare di pesce crudo: dal giorno successivo alla scadenza l'alimento deve essere considerato scaduto, perché consumarlo può essere pericoloso per la salute.
Il "termine minimo di conservazione" o TMC viene indicato sulle confezioni con la dicitura "da consumarsi preferibilmente entro" seguita da mese, anno e in alcuni casi dal giorno. Questa data ci indica fino a quando un prodotto alimentare (come la pasta, la farina, i biscotti) conserva le sue caratteristiche specifiche - nutrizionali e di gusto, aspetto e aroma - se si rispetta un'adeguata conservazione.

## Scaduto, non sempre pericoloso

Molto spesso sia la data di scadenza sia il TMC vengono interpretati in senso restrittivo: "È meglio se non lo mangio perché non è buono e rischio un'intossicazione o disturbi di stomaco". In realtà i prodotti con il TMC raggiunto o superato non sono dannosi per la salute e possono essere ancora consumati: l'alimento è ancora commestibile, in certi casi addirittura per mesi. Pensiamo a una confezione di crackers: magari con il passare dei giorni si modificheranno un po' il gusto e la consistenza, probabilmente non saranno più friabili come al momento dell'acquisto, ma mangiarli sarà comunque sicuro.

## Usiamo i cinque sensi

Ma per quanto tempo è possibile consumare un alimento dopo il termine minimo di conservazione? Dipende dai casi. I prodotti che vanno tenuti in frigo sono quelli più deperibili: questi in linea di massima hanno la data di scadenza, che è bene rispettare. In qualche caso (per esempio lo yogurt o il latte fresco) si può sforare di uno o due giorni, purché la temperatura del frigo sia impostata correttamente a 4 °C, la confezione sia integra e non si presentino cattivi odori. Con altri alimenti freschi (soprattutto i più deperibili come pesce crudo, carne fresca, formaggi freschi...) invece bisogna essere ligi, perché c'è il rischio che prolifichino microrganismi, alcuni dei quali sono patogeni, cioè dannosi per l'uomo. I prodotti da dispensa in genere possono essere consumati anche dopo due mesi dal termine minimo di conservazione; in linea generale più lungo è il termine minimo di conservazione previsto, maggiore sarà il margine di tolleranza. Per intenderci, se mangiamo il tonno in scatola, che dura anni, dopo la data indicata non noteremo differenze significative. L'importante è usare i nostri sensi: se abbiamo dei dubbi, prima di buttare, apriamo, odoriamo, assaggiamo.

**Occhio all'avverbio "preferibilmente". Se c'è, vuol dire che dopo la data indicata si può mangiare**

## TRUCCHI ANTI SPRECO

**Per ridurre lo spreco alimentare sono utili piccoli accorgimenti quotidiani e un po' di organizzazione nella spesa.**

**ORGANÌZZATI** Prima di fare la spesa, pianifica i pasti che preparerai a casa durante la settimana e controlla nel frigo e nella dispensa quali alimenti hai già e quali ti mancano. Eviterai i doppioni e il rischio di non riuscire a consumarli in tempo.

**FAI LA LISTA** Prepara la lista della spesa da portare al super e cerca di seguirla. Meglio non fare la spesa a digiuno: la fame fa riempire il carrello anche più del dovuto.

**CERCA I FRESCHI** Controlla le scadenze degli alimenti e scegli quelli con una vita residua più lunga (nel banco frigorifero sono quelli meno in vista).

**PORTALO INDIETRO** Se ti accorgi di avere acquistato un prodotto oltre la data di scadenza, riportalo indietro: il negozio è tenuto a cambiarlo.

**TEMPERATURA GIUSTA** Per mantenere gli alimenti freschi il più a lungo possibile, imposta correttamente la temperatura del frigo (+4 °C) e riponi gli alimenti nei ripiani giusti: la temperatura è diversa in ogni ripiano, in alto la temperatura è maggiore.

**IN FRIGORIFERO** Nella dispensa e nel frigo porta avanti gli alimenti più vecchi e inserisci dietro quelli appena acquistati.

**USA IL FREEZER** Ricorda che in molti casi gli alimenti avanzati possono essere congelati; quando congeli, ricordati sempre di annotare sul sacchetto o sul contenitore il suo contenuto e la data.

# SCADENZA QUANDO SI PUÒ SFORARE?



**IL RISO E LA PASTA** sono prodotti secchi: possono essere consumati oltre la data di scadenza, anche uno o due mesi dopo. Attenzione però che non siano infestati da parassiti: presenterebbero impurità, grumi e buchi. I parassiti possono penetrare nelle confezioni di cartone e di plastica: meglio usare i barattoli a chiusura ermetica.



**IL MIELE** ha una vita molto lunga. Se si cristallizza (fenomeno naturale) lo si può riportare allo stato liquido scaldandolo a bagnomaria.

**LA FARINA** può essere consumata anche dopo uno o due mesi dalla data dopo "consumare preferibilmente entro". Non è da usare però se c'è muffa o se ne sente l'odore, se la confezione non è integra o se è infestata dalle farfalline.





**I BISCOTTI E I CRACKERS** possono essere consumati ben oltre la data di TMC, anche uno o due mesi: non c'è alcun rischio per la salute, ma potrebbero perdere in croccantezza e risultare stantii.

**IL PANE DA TOAST**, se aperto, non va conservato in frigo perché perde in fragranza. Dopo la scadenza o l'apertura va mangiato nel giro di una settimana altrimenti meglio congelarlo: porzionato è anche comodo.





**L'ACQUA IN BOTTIGLIA** ha un termine minimo di conservazione: può essere sforato anche di 12 mesi, purché sia stata conservata in un luogo adatto e non abbia alterazioni del gusto né appaia intorbidita.



**LA MAIONESE E LE SALSE** si possono usare anche qualche mese dopo il termine minimo di conservazione, se chiuse, conservate alla temperatura giusta e non presentano muffe né odore di muffa.

**L'OLIO** mantiene più a lungo le sue caratteristiche se conservato al buio: meglio se è contenuto in una bottiglia di vetro scuro. Consigliamo di non andare oltre la data riportata: l'olio irrancidisce.



**LE SPEZIE** possono essere usate anche mesi dopo il termine minimo di conservazione. Naturalmente più invecchiano, minore sarà l'aroma e il contributo che possono dare all'insaporimento dei cibi.



**I PRODOTTI IN SCATOLA** hanno subìto un processo di sterilizzazione. Superare anche di 12 mesi la data "consumare preferibilmente entro" non è un problema, a meno che la latta non risulti bombata o ammaccata.



**LE SPREMUTE** 100% (vendute nel banco frigo) hanno durata limitata: rispetta la scadenza. Succhi e nettari hanno invece un TMC di qualche mese e si possono bere anche dopo. Se aperti vanno però in frigo e bevuti in pochi giorni.



**I FORMAGGI FRESCHI** si deteriorano presto: consumali entro la scadenza. In particolare vanno buttati se si formano muffe, se la confezione si rigonfia e se il loro sapore è acido o amarognolo.



**I FORMAGGI STAGIONATI** in frigorifero durano settimane. Se si forma della muffa, puoi rimuoverla e consumarli comunque: nei formaggi stagionati non riesce a penetrare; in quelli freschi e molli sì.



**IL LATTE FRESCO** può essere consumato anche il giorno dopo la scadenza, scaldandolo bene: se è inacidito, con il calore formerà dei grumi sul fondo (allora meglio buttarlo).




**IL LATTE MICROFILTRATO** si può consumare anche qualche giorno dopo la scadenza. Se il contenitore si gonfia, meglio lasciar perdere (anche se ciò avviene prima della scadenza).




**LA CARNE** macinata va cotta entro 24 ore dall'acquisto; quella a fettine entro un paio di giorni; i pezzi interi (come l'arrosto) entro 3-4 giorni. Altrimenti meglio dividere in porzioni e congelare.



**I SALUMI** confezionati possono essere consumati anche qualche giorno dopo la data indicata. Una volta aperta la confezione, però, vanno consumati entro due giorni.



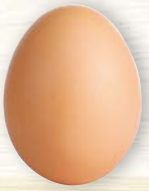

**IL PESCE** va consumato entro uno o due giorni e va nel ripiano più freddo del frigo. Se affumicato dura tre settimane quando è chiuso, due giorni se aperto.



**IL SUSHI E LE TARTARE** che arrivano dal banco frigo dei supermercati o sono stati presi da asporto vanno consumati il giorno stesso dell'acquisto. Il pesce crudo è un alimento molto delicato.



**LE UOVA** sono alimenti delicati. Meglio non oltrepassare la data indicata. In particolare nelle preparazioni a crudo (come il tiramisù, la maionese...) usa sempre uova freschissime.





**L'INSALATA** in ceppo va conservata nei cassetti del frigo e dura di più rispetto a quella in busta, che invece va messa in uno dei ripiani più freddi in frigo (più in alto). La vita di questo prodotto è di qualche giorno: meglio attenersi quindi alla scadenza.



**LE ACCIUGHE IN VASETTO** sono una semiconserva. Andrebbero vendute nel banco frigo (in Italia non avviene). A casa meglio non riporle nella dispensa, ma direttamente nel frigo, anche se chiuse. Meglio consumarle entro il TMC.

**IL LATTE UHT** ha una TMC media di circa quattro mesi. In questo lasso di tempo il grasso potrebbe affiorare, ma non è un segno di degradazione. Non consumare se è inacidito. Una volta aperto va tenuto in frigo e bevuto entro 3-4 giorni.




**LO YOGURT** si può mangiare anche qualche giorno dopo la scadenza. Se il tappo si gonfia, però, è meglio non consumarlo (e questo vale anche se il cambiamento avviene prima della scadenza).





**LA MARMELLATA** in barattolo chiuso ha una durata di un paio di anni. Una volta aperta va tenuta in frigo. Attenti alle muffe: se si sviluppano è meglio buttare tutto.



**LE CONSERVE SOTT'OLIO** hanno una scadenza lunga. Meglio non superarla: l'olio infatti irrancidisce e compromette il sapore degli alimenti. Dopo l'apertura, conservare in frigo e usare nel giro di due settimane.

**IL SALE, LO ZUCCHERO,** l'aceto, le caramelle sono prodotti per cui è la legge stessa a non prevedere la data di scadenza. Per via della loro composizione infatti non si deteriorano.



**LE PATATE** non hanno data di scadenza né TMC. Non vanno in frigo, ma in dispensa: il freddo favorisce l'accumulo di zuccheri, il che in fase di cottura aumenta il rischio che si formino sostanze dannose.



**LA FRUTTA** ha una deperibilità molto variabile: si va dalle fragole, che durano al massimo qualche giorno prima di guastarsi, alle mele, che in frigorifero resistono anche settimane. Non hanno data di scadenza né TMC.



La nostra parte

**IL MANIFESTO VERDE**

Su altroconsumo.it/manifesto-green scopri i dieci punti che guidano il nostro impegno



# Marchi green

## che cosa significano?

Molti dei prodotti che trovi in vendita riportano sulle confezioni certificazioni sostenibili e loghi green. Che cosa significano e cosa garantiscono questi loghi? La nostra guida per capirne di più.

di Manuela Cervilli

Ogni acquisto che facciamo conta. Scelgo il pesce spada (specie a rischio estinzione) da cuocere al forno piuttosto che un cefalo con il certificato Fos (Friend of the sea)? Conta. Scelgo un detersivo senza sostanze chimiche aggressive e nocive per l'ambiente con il bollino Ecolabel, piuttosto del primo che mi capita in offerta? Conta. Scelgo un detergente unico per la casa, con un flacone proporzionato, riciclato garantito da "Plastica, seconda vita", invece di dieci prodotti diversi per vetri, bagno, cucina, pavimento? Conta.

Tutte le scelte che facciamo, ogni giorno, contano per l'ambiente. Il cambiamento climatico ormai è un dato di fatto.

L'unico modo che si ha per fronteggiarlo passa dalla sostenibilità vera, che si

può riassumere in un unico, grande comandamento: cercare di comprare meno e meglio.

## Il nostro ruolo conta

A volte si pensa che i problemi ambientali siano più grandi di noi. Che senza soluzioni forti da parte dei governi l'impatto sull'ambiente non si ridurrà mai. Che senza imposizioni significative alle grandi multinazionali responsabili dell'inquinamento dei mari o della deforestazione la situazione non potrà migliorare. Tutto vero. Ma l'attuale emergenza climatica, l'inquinamento da plastica, l'acidificazione dei mari sono anche affar nostro, perché – a voler ben guardare – nel nostro quotidiano proprio impeccabili non siamo. Tante volte si è ripetuto che ogni persona dovrebbe apportare cambiamenti reali al modo in cui vive, consuma, mangia, si riscalda, si muove. E ora che i governi si muovono (dai singoli Paesi alla Commissione europea) dobbiamo cambiare anche noi: il ruolo dei consumatori è cruciale in questo periodo di transizione verde. Tuttavia perché le persone possano, ad esempio, comprare prodotti green, mangiare alimenti che non spremono l'ambiente, scegliere servizi sostenibili, dovrebbero avere a loro disposizione prodotti, alimenti, servizi davvero ecologici. Ricordiamoci che, perché un prodotto sia green, non basta che abbia sulla confezione belle immagini di prati fioriti, ruscelli cristallini, foglie verdi e cieli azzurri: queste immagini di per sé sono insignificanti se poi – facciamo un esempio con un detersivo per bucato – la formulazione è piena di ingredienti dannosi per la flora e la fauna acquatica (come fragranze, profumi, Edta, Tea, Mea..: dannosi per l'ambiente). Quando compriamo, dunque, la prima cosa da non fare è lasciarsi abbagliare da immagini vuote ed evanescenti e slogan senza senso. Altra cosa su cui spesso abbiamo messo in guardia, è il greenwashing: si tratta di vere e proprie strategie pubblicitarie praticate dai "grandi inquinatori" (ad esempio le compagnie petrolifere) per nascondere o sminuire le proprie responsabilità sui pesanti danni ambientali che cagionano. Oggi, con la crisi climatica davanti agli occhi di tutti e la conseguente pressione mediatica, sociale e istituzionale il rischio che molte aziende facciano greenwashing nel tentativo di ripulirsi la coscienza (e salvare i guadagni) è molto elevato: non caschiamoci. Per aiutarti a fare scelte green affidabili, tutte le volte che è possibile, includiamo nei nostri test l'analisi dell'impatto ambientale dei prodotti. In questo modo, oltre ai giudizi sulla qualità, i nostri lettori trovano un giudizio sulla sostenibilità dei prodotti testati. A quelli che abbinano il massimo punteggio in impatto ambientale a una qualità globale buona od ottima va l'etichetta di "Miglior Scelta Green".

**Il 61% dei consumatori Ue trova difficile capire quali prodotti sono davvero green**

## Marchi e loghi: cosa significano?

Secondo uno studio dell'Unione europea, il 57% dei consumatori europei tiene in considerazione l'aspetto ambientale quando prende decisioni di acquisto. Sempre lo stesso studio evidenzia che la maggioranza (61%) dei consumatori ammette che ha difficoltà a capire quali prodotti sono veramente rispettosi dell'ambiente. In effetti quando si va a fare shopping, sono tantissimi i marchi e le certificazioni di sostenibilità che trovano spazio sulle etichette dei prodotti che compriamo. Che cosa significano questi loghi green? Nelle pagine seguenti ne abbiamo illustrati alcuni fra i più diffusi, spiegando di che cosa si occupano, quali aspetti del prodotto prendono in considerazione e a quali standard rispondono, ma – va detto – senza fare alcuna valutazione della loro affidabilità.



**Lisa Casali**
Il dilemma del consumatore green
Gribaudo
300 pagine
16,90 euro

Parte da una premessa il libro di Lisa Casali, scritto anche con il nostro contributo: nella rincorsa alla sostenibilità necessaria per affrontare l'emergenza ambientale e climatica, ci sono tre cose che stanno a noi. Chiedere di più alle istituzioni (con il voto, petizioni...); contribuire alla cultura ambientale parlandone a casa e fuori; adottare comportamenti e stili di vita green. Per farlo serve conoscere anche gli obiettivi e i benefici dei loghi green: nel libro ci sono 50 schede che li spiegano.

Che obiettivo ha un marchio green? Che cosa tutela? Ecco che cosa significano alcuni loghi (la galleria non è esaustiva) che si possono trovare sui prodotti durante i nostri acquisti.

# Materiali

**PLASTICA Seconda Vita** È un sistema di certificazione ambientale di materiali e manufatti ottenuti dalla valorizzazione dei rifiuti plastici: certifica la qualità e la tracciabilitá dei materiali plastici che includono plastica riciclata. Il marchio è rilasciato dall'Istituto per la promozione delle plastiche da riciclo.

**FSC - FOREST STEWARDSHIP COUNCIL** Ong internazionale che certifica i prodotti di carta e legno e forestali non legnosi (funghi, miele, gomme...) provenienti da foreste correttamente gestite e certificate. Gli obiettivi della certificazione sono garantire la gestione sostenibile delle foreste e la tracciabilità della filiera.

**PEFC** Acronimo di Programma per il riconoscimento di schemi nazionali di certificazione forestale. Si tratta di un'alleanza globale di sistemi nazionali di certificazione forestale. Il logo certifica l'approvvigionamento legale e sostenibile di carta e legno: se il prodotto ha un alto contenuto di materiale riciclato di derivazione forestale o arborea si può usare l'etichetta con l'indicazione "riciclato". Certificazione gestita da una ong internazionale.

**OK COMPOST** Si tratta della certificazione di conformità alla norma UNI EN 13432:2002 per la biodegradabilità e compostabilità degli imballaggi. La sua presenza su sacchetti e imballaggi di bioplastica garantisce la compostabilitá dei rifiuti organici negli impianti industriali e risponde all'obbligo di legge della direttiva imballaggi. Il marchio riporta l'ente certificatore (TÜV Austria) che verifica la compostabilità secondo la norma europea.

# Agroalimentare

**BIO** L'agricoltura biologica è un metodo agricolo per produrre alimenti con sostanze e processi naturali: la produzione biologica tende ad avere un impatto ambientale limitato ed è regolamentata da norme valide in tutta la UE. Il logo europeo BIO può comparire solo sui prodotti che sono stati certificati come biologici da un organismo di controllo autorizzato. Nel caso dei prodotti trasformati, almeno il 95% degli ingredienti deve essere di origine biologica. Accanto al logo c'è il codice dell'organismo di controllo che ha dato la certificazione e l'origine degli ingredienti (UE/non UE): quando viene indicato il singolo stato (ad esempio Italia) significa che tutti gli ingredienti sono stati coltivati o cresciuti nel territorio nazionale indicato. È uno standard ideato dalla Commissione europea, regolamentato da norme europee.

**ASC e MSC** Sono organizzazioni internazionali indipendenti che hanno sviluppato standard rispettivamente per la produzione responsabile di prodotti di acquacoltura e la pesca sostenibile. Gli standard di Aquaculture Stewardship Council incoraggiano i produttori a migliorare gli aspetti ambientali e sociali della produzione. Gli standard di Marine Stewardship Council spingono perché la pesca garantisca la salute alla popolazione ittica e alle altre specie dell'ecosistema e che le attività di pesca siano conformi alle leggi.

**FOE e FOS** Friend of the Earth è una certificazione per agricoltura e allevamento sostenibili basata sulle linee guide FAO: garantisce che il prodotto è ottenuto tutelando la salvaguardia di ecosistema, fauna, flora, senza l'uso di sostanze pericolose, con una gestione responsabile di rifiuti ed energia, con attenzione alla responsabilità sociale e alla legalità della filiera. Friend of the Sea certifica i prodotti della pesca che non sfruttano gli stock ittici e non impattano sul fondale; e quelli dell'acquacoltura che non impattano sull'habitat, non usano sostanze antivegetative e ormoni e limitano le fughe dalle gabbie. Entrambe nascono da una ong internazionale che ha sede in Italia.

**RAINFOREST ALLIANCE** L'ong internazionale lavora per garantire la protezione delle foreste, migliorare i mezzi di sussistenza degli agricoltori e delle comunità, promuovere i loro diritti umani. Pilastro della certificazione rilasciata da questa ong è il benessere ambientale, economico e sociale delle comunità coinvolte.

# Tessile

**OEKO-TEX** È una certificazione indipendente per rivenditori e produttori della filiera tessile e del cuoio, comprese le logistiche e le confezioni. L'obiettivo della certificazione è ridurre l'impatto ambientale della produzione tessile. Gli standard verificano anche gli aspetti sociali, di salute e di sicurezza.

**FAIRTRADE** Questa certificazione internazionale, rilasciata dall'omonima organizzazione internazionale, interessa diversi settori. Per migliorare le condizioni dei lavoratori nei Paesi in via di sviluppo prevede il rispetto di criteri economici, ambientali e sociali specifici per ogni categoria di prodotto: consente ad agricoltori, artigiani e altri di vendere i propri prodotti a un prezzo equo; alle aziende di approvvigionarsi in modo etico; ai consumatori di acquistare prodotti che garantiscono condizioni di vita dignitose ai lavoratori.

**GLOBAL ORGANIC TEXTILE STANDARD** Si tratta di una certificazione per prodotti tessili realizzati con fibre naturali da agricoltura biologica (la fibra deve essere composta da almeno il 95% di fibra bio). Si ottiene anche quando contiene almeno il 70% di fibre biologiche, applicando sull'etichetta la dicitura "Fatto con 70% di Fibre Biologiche". Oltre alla diffusione del bio, la certificazione punta alla tracciabilità lungo l'intero processo produttivo e a limitare l'uso di prodotti chimici.

# Cosmetici

**COSMOS** È lo standard ideato da un'associazione internazionale senza fini di lucro di Bruxelles. Per i cosmetici lo standard definisce i criteri della natura degli ingredienti nella formulazione, stoccaggio, produzione, confezionamento e etichettatura dei prodotti, gestione dei rifiuti. Le certificazioni rilasciate ai cosmetici sono: Cosmos Organic (il prodotto deve contenere ingredienti bio almeno al 20%) e Cosmos Natural (il prodotto deve rispettare i requisiti dello standard Cosmos, a eccezione della percentuale di ingredienti bio).

**ICEA ECO BIO E NATURALE** Certificazione volontaria, rilasciata da ICEA, un consorzio senza fini di lucro, sia a materie prime a uso cosmetico e a prodotti cosmetici, sia a detergenti per la casa che privilegino l'uso di ingredienti biologici o di origine naturale (nei detergenti, il contenuto minimo di ingredienti di origine naturale deve essere al 95%). Verifiche fatte da organismi di controllo indipendenti.

**AIAB BIO ECO** Le due certificazioni volontarie (una per cosmetici e una per detergenti) rilasciate dall' Associazione Italiana Agricoltura Biologica prevedono che nelle formulazioni gli ingredienti di origine vegetale siano di preferenza da agricoltura biologica o da raccolta spontanea: è un'indicazione, non è un obbligo. Non ci sono indicazioni sulla quantità minima di bio. L'imballaggio deve essere riciclabile ed ecocompatibile. Verifiche da parte di organismi indipendenti.

# Prodotti

**ECOLABEL** È il marchio europeo di qualità ecologica di prodotti e servizi più noto: identifica i prodotti che garantiscono elevati standard prestazionali, ma con minore impatto ambientale lungo tutto il ciclo di vita rispetto a prodotti analoghi. Obiettivo della certificazione è ridurre l'impatto ambientale del prodotto lungo tutto il ciclo di vita. Tra i prodotti certificabili ci sono detergenti, cosmetici, tessili, imballaggi, materassi, prodotti in carta... Il marchio è rilasciato in Italia dal Comitato per l'Ecolabel e l'Ecoaudit, all'interno del ministero dell'Ambiente.

**REMADE IN ITALY** Marchio gestito dall'omonima associazione senza fini di lucro per valorizzare i prodotti del riciclo in Italia: certifica, in tutti i settori, la tracciabilità di prodotti riciclati o di sottoprodotti in un materiale o un prodotto. Il suo scopo è il risparmio di risorse vergini e la riduzione dei rifiuti.

**MADE GREEN IN ITALY** Certifica la produzione italiana di alta qualità e buone performance ambientali lungo tutto il ciclo di vita del prodotto. Si basa sull'applicazione della norma PEF (impronta ambientale di prodotto) per il calcolo delle prestazioni ambientali (strumento internazionale di misurazione delle performance ambientali di un prodotto lungo il ciclo di vita). Il soggetto di riferimento è il ministero della Transizione ecologica, le verifiche sono fatte da organismi di certificazione accreditati.

# Acquisti online: dove sì, dove no

Pronti per il Black Friday? Tra oltre 130 siti, ecco quali privilegiare e quali evitare in base alla nostra doppia indagine (statistica e di analisi delle condizioni di vendita).

di **Matteo Metta**

**77%**
GLI ACQUISTI ONLINE MOLTO SODDISFACENTI

**81/100**
IL PUNTEGGIO MEDIO DI SODDISFAZIONE PER GLI ACQUISTI ONLINE DURANTE IL BLACK FRIDAY, SCENDE A 76/100 DURANTE I SALDI



**3%**
LA PERCENTUALE DI CONSEGNE IN RITARDO

**68%**
GLI ACQUISTI SUI SITI CINESI CHE SI SONO CONCLUSI SENZA INTOPPI

Lo shopping ha fatto da apripista al modello ibrido che ormai pervade ogni ambito della nostra vita, dalla socialità al lavoro, dall'intrattenimento alla formazione. Una combinazione sempre più disinvolta di offline e online, "in presenza" e "da remoto", reale e virtuale, materia ed etere, analogico e digitale. E la pandemia non ha fatto che accentuare e accelerare questa tendenza, facendo di necessità virtù. Tant'è che gli istituti di ricerca sono concordi nell'affermare che il mondo dei consumi – e non solo quello – ha fatto un salto evolutivo di almeno dieci anni. Negli acquisti ormai ci muoviamo con naturalezza tra punti vendita fisici, siti di ecommerce e servizi come il click&collect, cioè la possibilità di ordinare online un prodotto e di passare a ritirarlo in negozio.

## Cogliere le opportunità

Sarebbe però un errore pensare che si tratti di un'invasione di spazio solo a senso unico: l'avanzata del commercio elettronico che continua a mangiarsi i negozi. Il nuovo scenario ibrido non contempla l'estinzione dei punti vendita tradizionali, ma una loro rivoluzione sì, puntando a una sinergia con il mondo digitale. Lo dimostra la strategia perseguita dal re Mida dell'ecommerce, Jeff Bezos, che ha deciso di aprire negli Stati Uniti, e a seguire in Europa, diversi grandi magazzini. In attesa di capire meglio quali caratteristiche (innovative) avranno, si può tranquillmente escludere che il patron di Amazon abbia fatto questa scelta in preda a un accesso di nostalgia o perché essendo l'uomo più ricco del mondo può concedersi anche il rischio di una perdita (parola che finora non ha trovato spazio nel suo dizionario). Fatte le debite differenze, basterebbe citare la storia recente del *Washington Post*, il quotidiano statunitense autore del memorabile scoop sullo scandalo Watergate. Acquistato da Bezos nel 2013 – non tanto (o non solo) perché sedotto dall'odore di inchiostro e dal fruscio della carta ma per salvarlo dalla crisi in cui languiva – è diventato un laboratorio di informazione all'insegna dell'innovazione, della qualità e ▶

## I primi cinque: 5 stelle (ottimo)

**www.cooponline.it**

★★★★★

Condizioni di vendita chiare, senza clausole penalizzanti. Il servizio di ritiro Raee (apparecchi elettrici ed elettronici) è ben organizzato.

**www.bytecno.it**

★★★★★

Oltre a non presentare grandi problemi nelle condizioni di vendita, il servizio clienti è facilmente raggiungibile, grazie al numero verde messo a disposizione.

**www.zooplus.it**

★★★★★

Oltre alla chiarezza generale, in questo sito di prodotti per animali le descrizioni sono esaustive e sempre corredate da immagini.

**www.farmacosmo.it**

★★★★★

I tempi di spedizione e consegna sono ben dettagliati e il recesso è regolato correttamente.

**www.decathlon.it**

★★★★★

Le condizioni di vendita di questo sito di abbigliamento e attrezzatura sportiva non contengono neanche una clausola vessatoria (cioè a sfavore o contraria ai diritti del consumatore).

## Gli ultimi cinque: 2 stelle (insufficiente)

**www.joom.com/it**

★★

Per il consumatore non è chiaro che sta acquistando su un marketplace. Non sono chiare le modalità di spedizione.

**www.lightinthebox.com/it**

★★

Il servizio assistenza clienti non è raggiungibile telefonicamente. L'informativa sulla privacy non è completa.

**it.banggood.com**

★★

Non applica le tutele del Codice del consumo. Non applica l'Iva sulle vendite, ma se il prodotto viene fermato in dogana vanno versati imposte e oneri doganali.

**www.oponeo.it**

★★

Non sempre sono disponibili la scheda tecnica e l'immagine dei prodotti in vendita. È indicato un termine sbagliato per il rimborso a seguito di recesso.

**vova.com/it**

★★

In fase d'ordine non viene chiaramente indicata una data di consegna. Il sito, che opera come marketplace, non fa da intermediario nelle dispute tra compratori e venditori.

Risultati sulla base della valutazione delle condizioni generali di vendita e del processo di acquisto, e di 57.769 esperienze di utenti di negozi online raccolte fino a giugno 2021. Sul nostro sito trovi la classifica completa degli oltre 130 siti di ecommerce considerati.

Risultati completi su **www.altroconsumo.it/negozi-online**

## IL NOSTRO ESPERTO



Monica Valente
Ecommerce e privacy

**Ci sono dei tempi di consegna da rispettare?**
«Se in fase di acquisto era stata fissata una data per la consegna, il venditore deve assicurare di recapitare quanto ordinato entro quel termine. Se invece una data di consegna non è stata fissata, il venditore è tenuto a recapitare i prodotti al cliente al massimo entro 30 giorni dalla data dell'ordine».

**Che fare se il sito non li rispetta?**
«Bisogna inviare una diffida al venditore, chiedendo che effettui la consegna entro un termine supplementare congruo: in genere possono bastare anche 15 giorni. Se neppure questa scadenza viene rispettata, si può esigere la risoluzione del contratto e la restituzione di quanto pagato».

**Cosa succede se il prodotto acquistato è un regalo e la ricorrenza incombe?**
«Se il consumatore non può concedere al venditore un termine supplementare per la consegna, perché il prodotto arrivebbe fuori tempo massimo rispetto all'occasione per cui era stato comprato, significa che il termine indicato è da considerarsi essenziale. Allora il contratto si risolve e al cliente spetta il rimborso di tutto quello che ha speso».

**E se invece il venditore fallisce?**
«Se succede mentre si attende la merce o il rimborso, l'unica strada è provare a presentare la cosiddetta "domanda di insinuazione al passivo fallimentare". Ma senza nutrire troppe speranze».

della multicanalità, dove la carta e il digitale si valorizzano vicendevolmente. Risultato? Abbonamenti triplicati (hanno superato i 3 milioni) e nuove assunzioni. Che il web possa essere una salvezza (non soltanto una condanna) pure per i piccoli esercizi, lo prova l'esperienza del cosiddetto "ecommerce di prossimità", che durante il lockdown ha permesso a tanti negozianti di configurare più facilmente e in poco tempo una vetrina virtuale e di continuare a raggiungere i propri clienti grazie ai servizi di delivery. Anche queste micro-realtà di vicinato, oltre che i giganti dell'ecommerce, hanno contribuito durante il lockdown a far crescere di 1,3 milioni il numero dei nuovi consumatori digitali.

### Siti sotto la lente

Nonostante la maggiore familiarità acquisita e l'innegabile comodità, lo shopping online resta però un "acquisto a distanza", con tutte le attenzioni (e le ansie, soprattutto quando si spendono somme importanti) che questo comporta. Ci si chiede se il sito è affidabile, se le informazioni sono corrette, se il pagamento è sicuro, se la consegna sarà puntuale, se un eventuale reso del prodotto avrà un costo e così via. Per oltre 130 e-shop questa complessa valutazione la fa per te Altroconsumo. Sul nostro sito pubblichiamo la classifica completa: in queste pagine, per chiari motivi di spazio, segnaliamo i migliori e i peggiori, con il relativo commento. Il giudizio è espresso in stellette, da una (voto pessimo) a cinque (voto ottimo).
Come avviene la valutazione? I nostri esperti passano al setaccio ciascun sito di ecommerce verificando gli aspetti più svariati, dalla completezza delle informazioni (sia sul venditore sia sui prodotti) alle condizioni di vendita, dalla garanzia all'assenza di clausole sfavorevoli (come le limitazioni al diritto di recesso e di rimborso), dalle modalità di pagamento ai servizi di consegna, fino all'assistenza post-vendita.
I risultati di questo esame di carattere tecnico si sommano a quelli di una indagine statistica, grazie alla quale riusciamo a intervistare decine di migliaia di persone che hanno fatto shopping online e che così possono giudicare sulla base della loro esperienza diretta i siti utilizzati. Le risposte raccolte sono state 57.769.

### Black Friday, che soddisfazione

Per i nostri intervistati l'esperienza con l'ecommerce è pienamente soddisfacente nel 77% dei casi. L'89% delle volte non riscontrano alcun intoppo. Il problema più comune, ma con un'incidenza comunque bassa (3%), è il ritardo nella consegna della merce rispetto alla data stimata. Quando questa evenienza si è verificata, il ritardo è stato nella maggior parte dei casi di pochi giorni o comunque inferiore alle due settimane; tuttavia non sono trascurabili le percentuali di ritardi superiori ai 15 giorni (19%) e addirittura al mese (19%).
Guardando alla tipologia di negozi online, è più probabile che fili tutto liscio se l'acquisto si fa su un sito di ecommerce proprietario (91%) rispetto a quando questo avviene su un marketplace (87%), ovvero una piattaforma che ospita venditori terzi. Ai marketplace dedichiamo un focus su questo numero di *Altroconsumo Inchieste*, al quale rimandiamo per i dettagli. Questa percentuale cala maggiormente (68%) quando si acquista su un e-shop cinese. Il motivo è semplice: i siti extra-Ue, non solo quelli cinesi, in genere non riconoscono le tutele previste dalla

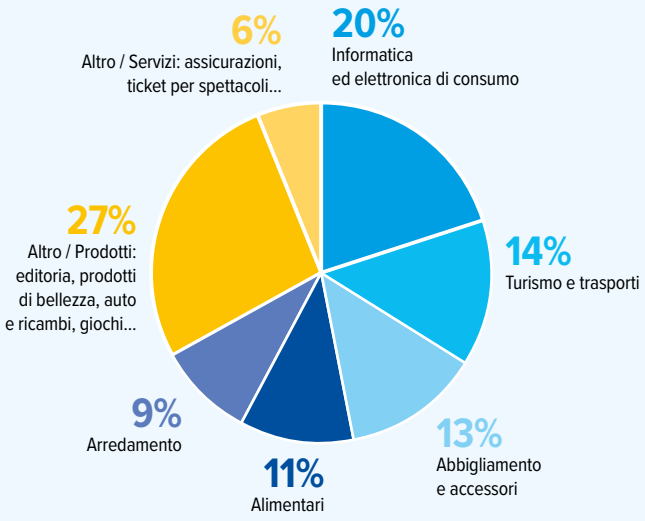
**GIUDIZI NEL COMPLESSO MENO POSITIVI PER I SITI EXTRA-UE, IN PARTICOLARE QUELLI CINESI, PERCHÉ MOLTI NON APPLICANO LA NORMATIVA EUROPEA**

normativa europea e dal nostro Codice del consumo. Anzi, spesso seguono policy da loro stessi elaborate, soprattutto in tema di garanzia e di reso.
Passando invece all'esperienza d'acquisto durante i periodi promozionali, notiamo che la soddisfazione dei consumatori è minore se gli acquisti online avvengono durante i classici saldi, sia estivi sia invernali, che non durante iniziative meno convenzionali, come l'Amazon Prime Day e il Black Friday (che quest'anno cade il 26 novembre, anche se ormai le offerte durano un'intera settimana).

### Consumatori "onlife"

Gran parte dei siti di ecommerce analizzati ha totalizzato una valutazione che supera la soglia della sufficienza (tre stelle), cosa che succede da qualche anno a questa parte, segno che l'attenzione per i diritti dei consumatori aumenta con il passare del tempo e con il crescente successo del canale online. Basti pensare che nel 2020 le imprese che si sono registrate per poter vendere sul web sono state il 50% in più rispetto al 2019. Un incremento dovuto alla pandemia, certo, e che si aggiunge al 20% dell'anno precedente. L'Osservatorio eCommerce B2c Netcomm Politecnico di Milano rileva anche che prima del Covid le piccole e medie imprese con un ecommerce attivo sul proprio sito web erano il 9%, mentre a fine 2020 ben il 17%. I brand che hanno puntato su modalità online alternative all'e-shop, per esempio sulle vendite via social, sono passati dal 16% al 28%. In Italia, il giro di affari dell'ecommerce nel 2020 ha raggiunto la ragguardevole cifra di 32,4 miliardi di euro. Ciascun acquirente ha speso mediamente 674 euro. E i dati di questo 2021 consolidano la tendenza in atto: il commercio elettronico vola.
Le vendite online danno una spinta ulteriore ai processi di digitalizzazione delle aziende anche nei rapporti con i clienti, se è vero che ormai il 58% delle interazioni tra consumatori e brand avviene online.
Del resto, per dirla con il filosofo Luciano Floridi, il nuovo consumatore è *onlife*, cioè «non distingue più tra online o offline».

## Cosa si compra in rete




**Fonte:** Osservatorio eCommerce B2c Netcomm Politecnico di Milano (Focus 2021, aggiornato al 19 luglio)

SIGILLO DI QUALITÀ

## Gli e-shop più affidabili




Per ambire al sigillo "E-shop consigliato" occorre avere ottenuto cinque stelle (qualità ottima) nella doppia indagine di Altroconsumo, quella condotta dai nostri esperti sulla qualità delle informazioni e sulle politiche riguardanti resi, rimborsi e spese di oltre 130 siti di ecommerce, e quella statistica, che tiene conto di oltre 57mila esperienze di acquisto online da parte degli utenti. Se ti imbatti in questo sigillo di qualità, quindi, puoi stare certo che si tratta di un e-shop serio e affidabile.

www.altroconsumo.it/sigilli

# Occhi aperti sui marketplace

I siti che raccolgono tanti venditori hanno successo, ma spesso non si capisce da chi si compra. Ecco i problemi emersi dall'indagine e i consigli per evitarli.

di Stefania Villa

Non ci facciamo troppe domande quando compriamo online, soprattutto in periodi di sconti come quelli del black friday: andiamo su Amazon, Ebay, Zalando, Eprice ecc., facciamo l'acquisto e pensiamo di aver comprato da quella piattaforma.
In realtà, spesso, a vendere il prodotto è un negozio terzo, che ha solo uno spazio su quel sito, che funge da cosiddetto "marketplace": un po' come un mercato, un centro commerciale, dove si trovano tante bancarelle e negozi diversi. Alcuni poi - come Amazon, Eprice e Zalando - mostrano sia prodotti venduti da altri, sia prodotti venduti da loro stessi. E non sempre è immediato capire da chi si sta acquistando: il 21% delle persone, secondo la nostra indagine, non sa se - usando i siti "misti" - ha comprato da un negozio o dalla piattaforma stessa.
A giugno 2021 abbiamo interrogato i nostri soci e valutato le 57.769 esperienze di acquisto riportate: possiamo così dare un quadro dei problemi possibili con i marketplace e i consigli utili a evitarli. Inoltre ci siamo messi nei panni dell'utente e abbiamo fatto alcune prove di acquisto su 5 piattaforme (Aliexpress, Amazon, Ebay, Joom, Vova) per verificare concretamente quali sono le difficoltà che si possono incontrare.



## Passione mercato, ma online

Quello dei marketplace è un mondo in espansione: anche se non sempre in modo consapevole in molti ne fanno

uso. Secondo la nostra indagine tra soci il 36% degli acquisti è fatto su queste piattaforme. Possono includere venditori e prodotti di un certo settore, come Zalando per l'abbigliamento, Manomano per arredo, fai da te e bricolage, Eprice per elettronica e elettrodomestici; oppure offrire tante categorie di prodotto, come nel caso di Amazon, Alibaba, Ebay, Wish. I venditori tendenzialmente pagano la piattaforma per lo spazio, versano una percentuale sulle vendite e possono anche acquistare servizi facoltativi, come un posto più in evidenza indicato ad esempio come "sponsorizzato".

## Le condizioni possono variare in base al venditore

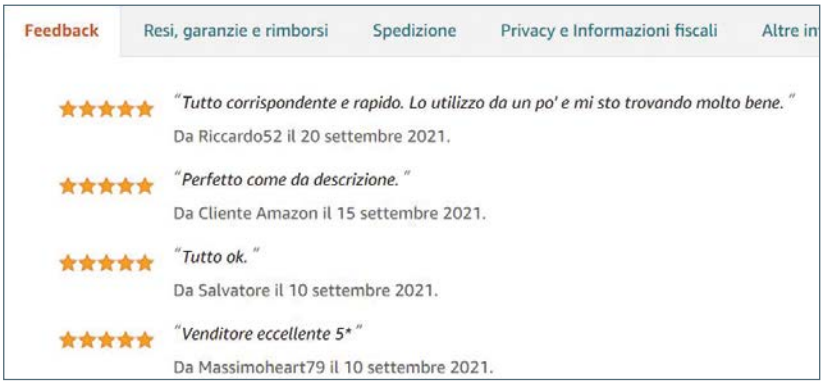
Le piattaforme possono essere "ibride", cioè avere sia un marketplace che fare vendita esse stesse (cosa che crea non pochi grattacapi ad Amazon, indagata dall'Ue per concorrenza sleale) e possono anche gestire magazzino e logistica, occupandosi di spedizioni e resi per conto dei venditori terzi.

### Vantaggi e rischi

Questi mercati online rappresentano un'indubbia opportunità per i negozi più piccoli, che non hanno mezzi per mettere in piedi un ecommerce. E maggiore è l'offerta sul web, maggiore è la concorrenza e - se tutto funziona - maggiore diventa la convenienza e la qualità per l'utente: nella nostra indagine emerge proprio che prezzi bassi e ricchezza dell'offerta sono i due unici - ma importanti - aspetti per cui i marketplace sono più apprezzati dei siti mono-marca.

In effetti, si può trovare facilmente più o meno tutto ciò che si sta cercando su un unico sito, dove magari si hanno i dati di pagamento e l'indirizzo di spedizione già comodamente registrati; per ogni oggetto ci sono tanti venditori, il che permette di confrontare prezzi e, se la piattaforma è fatta bene, anche negozi, grazie alle informazioni che devono esserne riportate e alle recensioni dei clienti. Se da un lato ci sono indubbi vantaggi, dall'altro po- ►

## DALLE PROVE PRATICHE




**INFORMAZIONI E RECENSIONI SUI VENDITORI** La schermata con le informazioni sul venditore e le recensioni dei clienti a cui è possibile accedere su Amazon cliccando sul nome del negozio. Oltre ai riferimenti e al paese di provenienza, si indicano le regole per i resi, i rimborsi ecc.




**SCELTA DEL PAESE DI SPEDIZIONE** Per un acquisto su Aliexpress è stato possibile scegliere da che paese farsi spedire la merce. Occhio però perché questo influisce sul prezzo, ma anche sui tempi. Ad esempio scegliendo di ricevere il prodotto dalla Cina avremmo dovuto aspettare fino a 75 giorni (!). Se non arriva, c'è il rimborso completo.

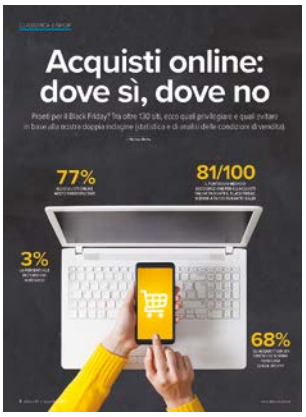



**TEMPI DI SPEDIZIONE** Anche su Vova se la prendono abbastanza comoda con la consegna: questo paio di scarpe può arrivare tra 15-65 giorni. Anche in questo caso c'è di buono che viene garantito il rimborso completo se, nonostante l'attesa, il prodotto non dovesse arrivare.

trebbe essere lecito chiedersi se ci si può fidare o meno di fronte a una miriade di negozi sconosciuti, magari di Paesi extra Ue, con standard meno stringenti quanto a tutele per i consumatori.
Sul tema della sicurezza, i rischi ci sono e lo abbiamo visto in una precedente indagine (Altroconsumo Inchieste 345, marzo 2020): il 66% di 250 prodotti (giocattoli, hitech ecc.) comprati sui marketplace insieme ad altre sei organizzazioni di consumatori internazionali non era in linea con le leggi e gli standard europei per la protezione della salute e dell'ambiente. Su questo fronte, insieme al Beuc, l'organizzazione dei consumatori europei, Altroconsumo sta premendo affinché la revisione della direttiva Ue sulla Sicurezza generale dei prodotti introduca obblighi e responsabilità anche per i marketplace.
Per quanto riguarda gli eventuali problemi legati all'acquisto (ritardi, resi, rimborsi), le cose non vanno così male. Dall'indagine tra i soci emerge che nell'87% degli acquisti fatti su marketplace non ci sono stati problemi (per i normali e-commerce va un po' meglio, siamo al 91%). In generale si è piuttosto soddisfatti: i marketplace si aggiudicano 77 punti su 100 nella nostra scala della soddisfazione globale (un punto in più dei siti, che sono a 76).
A maggiore garanzia, c'è anche da considerare che generalmente i marketplace, guadagnando sulle vendite, hanno tutto l'interesse che gli acquirenti si trovino bene con i loro negozi e "premiano" nella visibilità gli shop virtuosi, penalizzando, a volte espellendo, gli scorretti; allo stesso tempo i negozi stessi hanno interesse a restare nel marketplace con una certa evidenza e, quindi, sono incentivati ad essere "bravi", completi nelle informazioni, con prezzi competitivi e buone recensioni. Fatte queste premesse, le fregature però possono capitare e capitano, non troppe, ma un po' più che sui siti monomarca, come ci dicono le statistiche di cui parliamo più avanti.

## In caso di problemi, chi risponde?

«Anche se la transazione avviene su una piattaforma ospitante, l'utente acquista e quindi ha un rapporto contrattuale con il venditore terzo, che è quindi responsabile di tutto quello che ne discende: mancate consegne, ritardi, resi, rimborsi e così via», spiega Monica Valente, esperta del dipartimento giuridico di Altroconsumo. «Tutti i marketplace - continua - chiariscono nelle loro condizioni di non essere responsabili. Allo stesso tempo, però, in molti casi offrono volontariamente delle garanzie addizionali per il post-vendita. C'è chi entra nella eventuale disputa, se non si risolve prima tra utente e negozio, chi copre il rimborso in caso di mancata consegna, chi gestisce i resi».
In pratica, non essendoci una legge, sta un po' al buon cuore del marketplace assistere con più o meno partecipazione l'acquirente in caso di problemi.
«Anche se non sono obbligati, valutiamo positivamente chi predispone queste attenzioni - conclude Valente - la piattaforma non può totalmente esimersi da qualsiasi impegno rispetto alla sua intermediazione. E c'è da dire che tendenzialmente si sta migliorando su questo: molti si dichiarano disponibili a risolvere eventuali problemi».
Su cosa si pecca ancora? «Molte volte, soprattutto sui marketplace extra Ue - risponde l'esperta - non viene indicato o comunque non è chiaro da chi è venduto e spedito il prodotto». Torniamo al punto di partenza - capire con chi si ha a che fare - da cui scaturisce anche il primo consiglio che vi diamo sulla base dei dati raccolti in questa indagine.




**Su Altroconsumo InTasca di novembre lo speciale sull'e-commerce con la classifica dei siti migliori e peggiori, marketplace inclusi.**

**TUTTI I GIUDIZI SUL SITO**

Abbiamo analizzato le condizioni di vendita di oltre oltre 130 siti di e-commerce e marketplace. Tutti i giudizi su: **altroconsumo.it/negozi-online**

## Conoscere il venditore

Proprio perchè l'utente ha un rapporto contrattuale con il venditore e non con il marketplace, deve essere indicata chiaramente la sua identità (persona fisica o società) e i recapiti (indirizzo, telefono...) per poterlo contattare in caso di eventuali problemi. Non sempre abbiamo trovato queste informazioni nelle nostre prove pratiche: abbiamo avuto problemi nell'identificazione del venditore in uno degli acquisti su Vova.
Dall'indagine tra i soci risulta che nel 4% delle esperienze ci sono state difficoltà a comunicare con il call center del negozio (per i siti mono-brand la percentuale è più bassa, al 2%). Verifica le informazioni sul venditore prima dell'acquisto, così come le recensioni dei clienti.

## Informarsi su tutte le spese

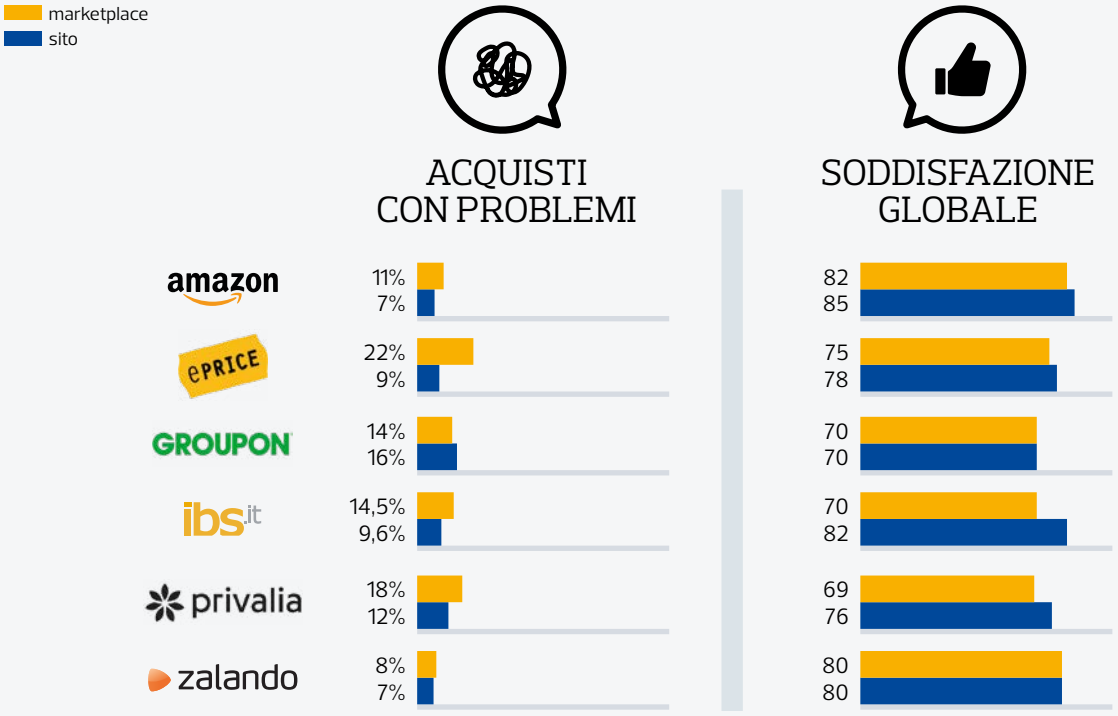
Oltre al prezzo finale del prodotto (compreso di Iva), verifica con attenzione le spese di spedizione ed eventuali altri costi aggiuntivi, come le spese doganali se il negozio si trova fuori dall'Ue.
È un costo che è capitato di dover pagare nell'1% degli acquisti dell'ultimo anno dei nostri soci (circa 300 casi). In un caso è accaduto anche nelle nostre prove, con un prodotto su Vova, per cui abbiamo dovuto pagare 2,75 euro; ma le spese doganali potrebbero essere anche più elevate.

## Considerare i tempi di consegna

Controlla il termine di consegna del prodotto, che va rispettato. Quando non indicato, non deve comunque superare i 30 giorni. Anche se, in realtà, i tempi

# Meglio se il sito vende prodotti suoi o se fa da marketplace?

Alcuni siti presentano prodotti di negozi terzi ma vendono anche i loro prodotti. Abbiamo chiesto agli intervistati un parere sui due servizi della stessa piattaforma. Spesso non ci sono enormi differenze, ma la bilancia pende quasi sempre a favore delle vendite effettuate dal sito stesso: quando c'è di mezzo un terzo, magari un piccolo negozio, evidentemente cresce la probabilità di intoppi.




possono essere più lunghi, soprattutto se il negozio si trova Oltreoceano: dall'indagine tra soci è emerso che nel 2% degli acquisti sui marketplace si è atteso più di un mese (percentuale che scende all'1% per i siti monomarca). In generale i tempi troppo lunghi sono stati un problema nel 4% degli acquisti sui marketplace (nel 2% sui siti). Anche i ritardi sono stati un intoppo più frequente sui marketplace: 4% dei casi contro il 2% dei siti tradizionali. Mancate consegne? Nell'8% degli acquisti (2% sui siti); e, nell'1% dei casi, la piattaforma non ha garantito il rimborso (cosa mai accaduta, invece, con i siti mono-marca). Quanto alle nostre prove: un acquisto su Aliexpress il 30 giugno è arrivato esattamente un mese dopo, il 30 luglio; mentre con un venditore cinese avremmo dovuto aspettare ben 75 giorni.

**4,3**

**Miliardi di dollari: il valore dell'e-commerce nel mondo nel 2020, + 27% rispetto al 2019**

**674 €**

**La spesa media per acquirente online in Italia**

Fonte: E-commerce in Italia 2021, Casaleggio Associati

## Leggere la policy sui resi

Sul sito devono essere indicate le condizioni per i resi. Se mancano, il termine si allunga per le norme Ue: si hanno 12 mesi e 14 giorni per comunicare che non si vuole più il prodotto e, dalla comunicazione, 14 giorni per restituirlo.
Dall'esperienza dei soci risulta che ci sono stati problemi con il recesso nell'1% dei casi sui marketplace, in meno dell'1% degli acquisti sui siti.
Nelle prove, invece, ci è capitato un po' di tutto: di rivolgerci al servizio clienti perché sul sito non era ben indicato come fare il reso, di dover pagare le spese di spedizione per la restituzione, ma anche un rimborso immediato senza neanche dover rispedire il prodotto. Leggi sempre le condizioni: le cose possono cambiare da negozio a negozio. ■

# Operazione verità sui costi in bolletta

**Dalla trasparenza sulle offerte alla verifica dei consumi, fino alla tariffazione. La nostra inchiesta svela quali sono i punti forti e quelli deboli degli operatori.**

di Matteo Metta

Sarà per lo smartworking, la Dad e il troppo tempo passato in casa, con elettrodomestici e dispositivi digitali che vanno a tutto spiano. Sarà per l'effetto rimbalzo degli ultimi aumenti delle tariffe decisi dall'Autorità per l'energia (Arera). Sarà perché molti gestori continuano a mandare bollette su consumi stimati, anche quando la presenza di un contatore elettronico consentirebbe di fatturare il costo dell'energia effettivamente consumata. Sta di fatto che il peso delle ultime bollette di luce e gas ha fatto cadere la mandibola a molti.

## Un mercato ingessato

Che in Italia i prezzi dell'energia siano tra i più cari d'Europa non è un mistero, e l'ha messo nero su bianco anche l'Antitrust, nel documento con cui ha segnalato al Governo le proposte per la legge annuale sulla concorrenza. Il mercato è troppo ingessato e pieno di tare. Basti pensare che il primo fornitore di elettricità (Gruppo Enel) serve il 68% degli utenti domestici (i dati aggiornati da Arera a febbraio si riferiscono al 2019). Mentre la quota di mercato coperta dal secondo operatore (Eni) è di poco superiore al 6%. Una concentrazione di mercato non certo spiegabile con un numero esiguo di operatori: nel settore elettrico sono ben 567, cresciuti in un anno addirittura di 141 unità. Una miriade di attori affetti da nanismo, dato che crescere e attirare clienti è oggettivamente difficile, e spesso pur di accaparrarsene qualcuno in più si scivola in scorrettezze. Anche perché, nonostante la quota di clienti domestici che si approvvigionano nel mercato libero (52%) abbia sorpassato per la prima



volta quella di coloro che sono rimasti nel regime di maggior tutela, le resistenze ad abbandonare il mercato tutelato sono ancora molte. Tant'è che la data entro la quale tutti dovranno necessariamente dirgli addio è stata di nuovo spostata più in là nel tempo: ora è fissata al 1° gennaio 2023.

## Onerosi quegli oneri...

Certo non brilla neppure la mobilità da un fornitore all'altro. Gli utenti che nel 2019 hanno cambiato gestore di elettricità sono stati il 14,4%. Una propensione che aumenta col contagocce visto che l'anno prima erano stati il 14,1%. L'Agcm lo spiega con il fatto che finora «la crescita delle componenti "fisse" del prezzo (costi di rete, di misura e soprattutto oneri di sistema) non ha consentito al cliente finale di apprezzare i benefici» della concorrenza. Sì, perché le uniche leve economiche su cui possono agire gli operatori sono solo il prezzo della componente energia e quello di commercializzazione. Tutto il resto è inamovibile, e sugli oneri di sistema il gestore è in pratica un esattore dello Stato. "Oneri generali di sistema", questi (ingombranti) sconosciuti... Che ci sta a fare nella bolletta questa voce di spesa? Serve allo Stato per raccogliere risorse da destinare perlopiù a interventi per la sostenibilità ambientale. Un motivo nobile, certo, ma per essere più precisi gli oneri di sistema sono in gran parte (70%) serviti a finanziare la spesa per dare gli incentivi alla produzione di energie rinnovabili. Un sostegno salatissimo, pagato dagli utenti finali attraverso le bollette. «A partire del 2015 detti oneri hanno avuto un ammontare stabile di 14-15 miliardi di euro annui, arrivando a pesare all'incirca tra un quinto e un quarto sul totale della bolletta» quantifica l'Antitrust, suggerendo di «spostare gli oneri di sistema dalla bolletta elettrica ad altre fonti di finanziamento». È ciò che stanno facendo Spagna e Germania. Questo perché sarebbe molto più corretto che gli oneri di sistema andassero «a gravare, in modo selettivo, sul consumo di combustibili fossili nel riscaldamento e nei trasporti, in modo da conseguire contestualmente obiettivi concorrenziali e ambientali».
Di fronte a una bolletta così complicata, che necessita di un maggiore sforzo di chiarezza nei confronti degli utenti, come si comportano realmente i gestori? Per capirlo abbiamo messo alla prova 14 tra le principali aziende di luce e gas.



## Informazioni sulle offerte

Siamo partiti dalle offerte commerciali. Se ne ricevono molte, tutte promettono sensibili risparmi in bolletta. Ma se si chiamano i call center dei gestori per farsi spiegare termini e condizioni dell'offerta quali informazioni si ottengono? È da questa domanda che prende avvio la nostra inchiesta. Non è sufficiente essere corretti nel comunicare la durata del contratto, il tipo di pagamento previsto, il prezzo della componente energia (specificando se è bloccato o variabile), i costi fissi aggiuntivi e come esercitare il diritto di recesso. L'operatore al telefono dovrebbe innanzitutto "profilare" il potenziale cliente, chiedendogli di recuperare le ultime bollette. Qualche lettore sobbalzerà dalla sedia nel leggere queste parole, dato che siamo continuamente messi in guardia dalle cattive pratiche di profilazione (in primo luogo sul web) e dai raggiri sui contratti di luce e gas, porta a porta o al telefono. Questi avvengono proprio a seguito della richiesta di prendere una bolletta per un controllo, dalla quale poter carpire il codice POD (per la luce) o il codice PDR (per il gas) necessario per il cambio di fornitura e quindi per attivare il contratto non richiesto. Esplicitare i consumi costituisce ▶

## I quattro focus dell'indagine

Nello schema sintetizziamo le fasi in cui si è articolata la nostra inchiesta. Per ciascuna indichiamo i fornitori di energia che si sono comportati meglio e quelli che invece hanno deluso di più.

**Informazioni sulle offerte**
**I MIGLIORI**
Dolomiti Energia
E.On Energia
Green Network
**I PEGGIORI**
Iren Mercato
Enel Energia
Acea Energia

**Attivazione delle utenze**
**I RISULTATI**
Tutti gli operatori hanno ottenuto un giudizio buono, solo Green Network e Wekiwi si fermano alla sufficienza

**Assistenza clienti**
**I MIGLIORI**
E.On Energia
Engie
Edison
**I PEGGIORI**
Iren Mercato
Enel Energia
Dolomiti Energia

**Tipo di fatturazione**
**I MIGLIORI (SEI EX AEQUO)**
A2A Energia
Acea Energia
Edison Energia
Enel Energia
Eni gas e luce
Sorgenia
**I PEGGIORI**
Iren Mercato
Wekiwi
Agsm Energia

invece elemento fondamentale per poter trovare la soluzione più vantaggiosa: basta non fornire i codici POD e PDR. Se i consumi sono bassi è meglio evitare offerte con un "Pcv" troppo alto. Se sulla bolletta elettrica hai notato questo misterioso acronimo e non sai di cosa si tratta, sei in buona compagnia. Pcv sta per "prezzo commercializzazione vendita" ed è una quota fissa fatturata indipendentemente dai consumi: in un anno può pesare anche 90 euro, sebbene per diversi gestori si fermi a 60. Fino a qualche anno fa questa quota coincideva con quella in vigore nel mercato tutelato. Poiché oggi non è più così, è ancora più importante citarla e quantificarla. Invece in diversi casi – Acea Energia, Iren, Wekiwi, Illumia ed Enel Energia – non è stata menzionata durante la telefonata.
In assenza di informazioni sulle abitudini di consumo della famiglia è impossibile scovare l'offerta migliore. In circa la metà delle nostre telefonate (o chat sul sito), non c'è stato alcun tentativo di profilazione del cliente da parte dell'addetto al call center. Si distinguono positivamente Eni e Wekiwi. In questo secondo caso la profilazione serve all'operatore per proporre l'importo della carica periodica che il cliente deve versare, dato che l'offerta standard funziona con un sistema di acconti e di ricalcoli (conguagli sui consumi effettivi). Aspetto che non riguarda le offerte (a consumo) uscite vincitrici dall'asta di "Abbassa la bolletta", il nostro gruppo di acquisto su luce e gas.
Quanto ai costi fissi aggiuntivi, che non cambiano da un operatore all'altro, perché stabiliti dall'Arera, nessuno degli operatori al telefono li ignora, ma spesso sono citati sotto la generica voce di "tasse" (Enel, Eni, Wekiwi, Sorgenia e Illumia). Apprezzabili Dolomiti Energia, E.On e A2A, che li elencano puntualmente evidenziando che sono uguali per tutti i venditori: spese di trasporto, oneri di sistema, gestione contatore (più Iva), accise.

**CONSIGLI** Se stai cercando un'offerta con condizioni economiche più convenienti di quelle che ti sono applicate attualmente, interroga il nostro comparatore di tariffe luce e gas (*www.altroconsumo.it/luce-e-gas*) prima di chiamare (o usare il servizio richiamami) di un fornitore di energia. In tutti i casi è fondamentale sapere qual è il tuo consumo di energia. Dopo un po' che si è clienti, il gestore elabora alcuni grafici che visualizzano i consumi nei mesi precedenti: li trovi nella bolletta, nell'app o nell'area personale del sito del venditore. Se le tue utenze hanno consumi bassi (come capita con quelle di una seconda casa, o se usi il gas solo per l'acqua calda e la cottura dei cibi), devi fare attenzione alla quota di commercializzazione (Pcv). Se questa è più alta rispetto a quella che mediamente si trova nelle offerte di luce e gas, il suo peso sulla spesa finale sarà più elevato.
Ricorda anche che la disponibilità a pagare con addebito automatico sul conto ti consente di accedere a offerte con tariffe relative alla componente energia in genere più vantaggiose.
Con queste informazioni sei in grado di orientarti meglio e sapere che tipo di contratto fa al caso tuo.

**Solo 3 fornitori di energia su 14 dettagliano i costi fissi aggiuntivi che saranno fatturati**



## Attivazione delle utenze

Dopo la richiesta di informazioni, abbiamo voluto effettivamente attivare alcune offerte, in tutto 25, in modo da mettere alla prova sul campo i 14 provider sondati. Tutti ci hanno inviato la proposta contrattuale, nella quale erano citati i diritti del cliente, tra cui quello al ripensamento. Ci è stata messa a disposizione l'area clienti sul sito. E dopo l'accettazione formale del contratto, tutti i gestori – tranne Green Network e Wekiwi – ci hanno comunicato la data di inizio della fornitura.
Questa è la fase dell'inchiesta in cui i provider si sono comportati meglio, probabilmente per via della standardizzazione che ormai caratterizza il processo di attivazione. Sono infatti poche le differenze riscontrate tra i vari operatori. Fino a qualche anno fa non era raro, invece, che il cliente venisse abbandonato a sé stesso, senza ricevere aggiornamenti sull'evoluzione della pratica, finché non arrivava la prima bolletta.

**CONSIGLI** Se cambi fornitore di energia non aspettare passivamente la prima bolletta, inequivocabile prova che il passaggio è andato a buon fine. Monitora il processo di attivazione. Anche se non sei ancora formalmente cliente, puoi telefonare al call center per informazioni o accedere all'area clienti sul sito, dove trovi aggiornamenti sull'avanzamento della pratica e puoi familiarizzare con le funzionalità dello strumento.



## Assistenza clienti

La qualità del servizio di assistenza clienti è uno degli aspetti che più segnano in positivo o in negativo l'esperienza che l'utente ha con il proprio fornitore di

energia. Nella nostra inchiesta abbiamo interrogato l'assistenza clienti sulle condizioni economiche applicate all'offerta sottoscritta, in particolare il costo del kWh (per l'elettricità) o del metro cubo (per il gas) e fino a quando quella tariffa ci sarebbe stata applicata. In un secondo momento abbiamo chiesto delucidazioni sulla tariffa manifestando la volontà di cambiare fornitore, per capire se e come l'operatore al telefono (o in chat) avrebbe cercato di trattenerci.
In 15 casi su 73 il prezzo unitario della componente energia comunicatoci non era corretto, in genere è stato arrotondato alle prime cifre decimali. Il caso più grave è quello del customer care di Enel Energia, che ci ha detto che il prezzo era di 0,04 euro al kWh, mentre da contratto risultava di 0,049. Sembra poco, ma in percentuale significa dichiarare una tariffa più bassa del 18%. Non proprio un nonnulla se questo serve a confrontare diverse offerte con l'obiettivo di cambiare fornitore e se alla fine si traduce in una differenza di decine di euro sulla bolletta. Quanto ai contatti avvenuti mediante app, non sono mancati i casi in cui non abbiamo ricevuto alcuna risposta. È accaduto con Iren e con Wekiwi.
Nello scenario in cui abbiamo dichiarato la volontà di considerare offerte di altri fornitori, i provider non ci hanno mai fatto una controproposta. Stavolta apprezzabile la chat di Wekiwi che ci dato il seguente consiglio: «Si ricordi di farsi inviare le proposte scritte».

**CONSIGLI** Per evitare di cadere vittima di pratiche scorrette, prima di dare il tuo assenso a una offerta commerciale, valuta con attenzione la documentazione scritta. Se vieni contattato al telefono da un venditore o se questi si presenta alla tua porta, riuscendo a farsi accogliere in casa, è importante prendere tempo. Cercherà di farti pressione dicendo che si tratta di un'offerta in scadenza, prendere o lasciare. Non cascarci: fatti mandare la documentazione scritta, che solitamente indica tutti i costi applicati e contiene la scheda di confrontabilità, in cui la spesa stimata aderendo a quell'offerta è messa a confronto con la spesa alle condizioni del mercato tutelato, imposte escluse.



## Tipo di fatturazione

Nonostante l'ampia diffusione dei contatori elettronici, almeno nel settore elettrico (e per questo l'unico considerato in questa fase dell'inchiesta), continua la iattura delle bollette calcolate su consumi stimati. L'introduzione di questo strumento doveva migliorare la qualità della misurazione e garantire la fatturazione dell'energia effettivamente consumata, evitando errori e conguagli *monstre*. Purtroppo la fatturazione su letture stimate è ancora una realtà, anche se con sfumature diverse, per 8 gestori su 14, cioè il 57%.
Nel caso delle bollette di Wekiwi, le stime e i ricalcoli sono previsti dal contratto (tranne che nelle offerte vincitrici dell'asta di Altroconsumo). Questo perché, come si è detto, l'offerta standard si basa su un sistema di acconti periodici, che giocoforza danno vita a ricalcoli e quindi a conguagli da pagare a saldo. L'inchiesta rivela però che i conguagli a volte si accumulano.
Ma il caso peggiore è quello di Iren, che non è stato in grado di fatturare per un periodo di tempo molto lungo: la fornitura è stata attivata a maggio e solo a ottobre abbiamo ricevuto la prima bolletta. E anche nelle fatture successive non mancano stime e ricalcoli. Tra i gestori che più frequentemente fatturano su letture stimate troviamo poi AGSM Energia, Engie e Illumia. Seguono Dolomiti Energia (con due bollette su consumi stimati nell'arco di due anni) e infine Green Network (con una sola bolletta). Sicuramente alcuni gestori incolperanno i distributori che non mandano loro letture effettive con puntualità. Fatto sta che a essere penalizzati sono sempre gli utenti.

**CONSIGLI** Ritagliati un po' di tempo per controllare con sistematicità le bollette (l'app o l'area personale sul sito del gestore) e verificare se stai ricevendo fatture su consumi stimati. Ricorda che un controllo periodico è sempre utile, anche per capire se il contratto in corso ha perso convenienza e se non sia il caso di cogliere sul mercato un'offerta migliore. ■

**Il 57% dei gestori emette bollette su letture stimate, nonostante i contatori elettronici**

**LA PROSSIMA INCHIESTA**

Stiamo lavorando alla grande inchiesta d'autunno sui gestori di luce e gas, grazie alla quale potremo offrirvi anche quest'anno la classifica degli operatori in base alla loro qualità globale. Un lavoro complesso che considera numerosi aspetti. Valutiamo le condizioni generali di fornitura del servizio, analizzando le proposte commerciali, la modulistica, i contratti, le informazioni sui siti e la comunicazione con i clienti. Attraverso un questionario raccogliamo il parere di oltre 30mila utenti sul proprio fornitore di energia. Il quadro si completa considerando gli indicatori elaborati dall'Arera su reclami dei clienti e sulla capacità di risposta dei provider. Il punteggio complessivo sulla qualità del singolo operatore integra il giudizio sulla convenienza delle offerte che trovi sul nostro sito, nel comparatore delle tariffe.
altroconsumo.it/luce-e-gas

# Garanzia: più tutele al digitale



Sono entrate in vigore nuove regole a tutela di chi acquista beni e servizi in caso di difetti di conformità. Più tutele sui contenuti e i servizi digitali.

di **Adelia Piva**

Dal primo gennaio scorso sono entrate in vigore le nuove regole sulla garanzia legale di conformità stabilite dalle direttive europee (2019/771 e 2019/71), recepite nel nostro Paese con due decreti legislativi (n.170 e 171 del 2021). Le nuove norme rafforzano i diritti dei consumatori in materia di garanzie dei prodotti e regolano per la prima volta aspetti importanti della fornitura di contenuti e servizi digitali. La nuova normativa si applica ai prodotti acquistati dal primo gennaio scorso. Per quelli acquistati fino al 31 dicembre 2021 restano invece in vigore le vecchie regole.

La legge che già prevedeva l'obbligo del venditore di consegnare un prodotto con tutte le qualità e i requisiti promessi e descritti dall'etichetta o dalla pubblicità, con l'impegno di sostituirlo o ripararlo gratuitamente se, entro due anni dalla consegna, manifestasse difetti, malfunzionamenti o si rivelasse mancante dei requisiti promessi, da gennaio si estende anche ai problemi del software e dei beni che incorporano contenuti digitali, ad esempio smartphone, smart tv, tablet... Infatti, il venditore deve assicurare che siano notificati e forniti gli

aggiornamenti necessari per mantenere la conformità del prodotto per un periodo ragionevole. Se è prevista una fornitura continua, gli aggiornamenti devono essere messi a disposizione per tutto il periodo della fornitura.
In pratica, la garanzia copre la durabilità che dipende anche dagli aggiornamenti necessari perché i dispositivi offrano le prestazioni che chi li ha acquistati può ragionevolmente aspettarsi. Quindi, il consumatore ha il diritto di chiedere, a sua scelta, la sostituzione o la riparazione senza spese per spedire il bene al centro di assistenza, per la manodopera, per pezzi di ricambio e per l'uscita del tecnico, anche quando il problema dipende dal software installato sul dispositivo.

### Contenuti digitali tutelati

L'aspetto positivo della nuova normativa è il riconoscimento delle tutele per gli utenti di contenuti e servizi digitali venduti separatamente da un bene fisico, come video, musica, software o streaming di manifestazioni sportive o altre (come Netflix, Sky...), servizi che consentono la creazione, la trasformazione o la memorizzazione di dati in formato digitale (ad esempio, l'archiviazione su cloud ) e servizi per la condivisione di dati a pagamento.
Se ci sono problemi di malfunzionamento, come l'impossibilità di ascoltare la musica scaricata sul proprio dispositivo o l'incompatibilità di un software o di un servizio di streaming per guardare film, serie tv con un determinato televisore o computer, si ha il diritto, per tutto il periodo della fornitura, di chiedere che il contenuto o il servizio digitale siano resi conformi entro un termine congruo.
Se il ripristino non è possibile, scatta il diritto a ricevere una riduzione proporzionata del prezzo o, nei casi più gravi, a risolvere il contratto con conseguente rimborso.
Inoltre, è obbligo del venditore fornire gli aggiornamenti necessari a mantenere la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, senza costi aggiuntivi e non si possono imporre aggiornamenti non previsti dal contratto o che creino problemi al consumatore.

OCCHIO ALLA PUBBLICITÀ

## La promessa di durata è vincolante

Sul sito di PoltroneSofà si legge: "Siamo talmente certi della qualità dei materiali utilizzati per le nostre creazioni, che garantiamo la struttura dei divani e delle poltrone per una durata minima di 10 anni". Poi precisa: "La garanzia copre qualunque problema relativo alla struttura: nello sfortunato caso in cui se ne presentasse qualcuno, provvederemo alla riparazione delle parti segnalate tempestivamente e a nostre spese". In questo caso il produttore promette una durabilità minima delle strutture dei divani e delle poltrone di 10 anni e questa diventa una caratteristica del prodotto per cui il produttore è vincolato da tale promessa. Quindi, chi compra potrà far valere la garanzia se non viene rispettata questa durata. Se la struttura del divano o della poltrona sono difettosi o si guastano, PoltroneSofà potrà essere chiamato a sostituire o riparare il prodotto senza spese per i 10 anni promessi, non solo per i due previsti dalla garanzia legale di conformità.
È una delle novità della legge sulla garanzia che si applica ai prodotti e ai servizi acquistati dal primo gennaio di quest'anno. Facciamo un esempio. Se il poggiatesta a scatto del divano dopo tre anni non funziona più, si può chiedere al produttore la riparazione senza sborsare un euro di spese. Non solo. Se la riparazione non è possibile o non è efficace, si può chiedere il rimborso di parte del prezzo pagato in proporzione alla gravità del difetto. Se il difetto è molto grave, per cui il divano risulta inutilizzabile, si ha diritto al rimborso completo. Prima dell'entrata in vigore della nuova legge bisognava accontentarsi delle prestazioni di garanzia offerte dal produttore, mentre ora, se la durabilità è prevista dalla garanzia del produttore, si hanno le stesse prestazioni della garanzia di conformità (riparazione, sostituzione o risoluzione del contratto, senza spese).








### Durata garantita

Con le nuove norme, la durata di vita del prodotto diventa una caratteristica che deve essere garantita dal venditore. Infatti, il prodotto deve avere una durata che chi compra può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal venditore. Responsabile della "durabilità" di un bene è anche il produttore se offre una garanzia convenzionale sulla durata. In questo caso, il produttore potrà essere chiamato, al posto del venditore, a fornire la garanzia di conformità, quindi a sostituire o riparare il prodotto senza spese per l'intero periodo promesso e non potrà fare valere eventuali limiti della garanzia convenzionale. Infatti, per limitare le brutte sorprese dei clienti che scoprono di non essere coperti o di dovere affrontare spese non previste quando cercano di fare valere le garanzie, le condizioni stabilite nella pubblicità di una garanzia convenzionale o a pagamento diventano vincolanti. Ad esempio, se la pubblicità promette che la lavatrice laverà il bucato senza intoppi per i prossimi dieci anni, il venditore è tenuto a rispettare la promessa di durata. Sulla durata della garanzia, invece, si poteva fare di più: perché non si è pensato di modularla sulle caratteristiche del prodotto? Due anni sono abbastanza per una maglietta, ma non lo sono per un frigorifero.

### Più facile far valere la garanzia

Per rendere più semplice far valere i propri diritti è stato eliminato l'obbligo di denunciare i vizi entro due mesi dalla scoperta del difetto: quindi, si può fare in qualsiasi momento, sempre entro i due anni dalla consegna del bene. Meno efficace la modifica dell'onere della prova: in pratica, per qualsiasi difetto di conformità che si manifesti entro il primo anno dalla consegna, si può chiedere la garanzia senza dover dimostrare che il difetto esisteva già al momento della consegna. I problemi nascono per i difetti che si manifestano nel secondo anno perché l'onere della prova è del consumatore. Tra le novità più importanti c'è il diritto di interrompere il pagamento fino a quando il venditore non abbia adempiuto ai suoi doveri di garanzia. Così, se si è scelto di rateizzare la spesa e il prodotto si rivela difettoso, si potrà smettere di pagare le rate. Infine, è possibile chiedere il risarcimento di eventuali danni causati dalla mancata conformità del prodotto: una tutela in più rispetto ai rimedi della riparazione e della risoluzione del contratto.

**PER SAPERNE DI PIÙ**

Sul nostro sito trovi il dossier sulla garanzia con le nuove regole e come farle valere: altroconsumo.it/nuova-garanzia

## CONTENUTI E SERVIZI DIGITALI

# Quando sono "conformi"?

**La legge tutela chi li acquista quando non sono "conformi", cioè non hanno le qualità e i requisiti promessi e descritti dall'etichetta o dalla pubblicità.**



### I REQUISITI DI CONFORMITÀ

Il contenuto o servizio digitale è conforme quando:
- corrisponde alla descrizione, alla quantità e alla qualità previste dal contratto e presenta funzionalità, compatibilità e le altre caratteristiche previste dal contratto. Quindi, ad esempio, deve essere compatibile con il sistema operativo di chi lo acquista;
- è idoneo a ogni uso particolare voluto dal consumatore e che il venditore ha accettato. Quindi, se ho richiesto che l'app di navigazione scaricata a pagamento debba avere il giapponese, è conforme solo se ce l'ha;
- è fornito con tutti gli accessori, le istruzioni, anche su installazione e assistenza ai clienti, previsti dal contratto o che ci si può ragionevolmente aspettare;
- è aggiornato secondo il contratto;
- è adeguato agli scopi per cui un oggetto dello stesso tipo è abitualmente utilizzato;
- possiede funzionalità, compatibilità, accessibilità, continuità e sicurezza, che si trovano abitualmente nei contenuti digitali o nei servizi digitali dello stesso tipo e che chi lo acquista può ragionevolmente aspettarsi. Ad esempio, se nel pacchetto di servizio streaming è inclusa la visione delle partite del campionato di calcio di serie A, se poi c'è solo la serie B, il servizio non è conforme;
- è conforme all'eventuale versione di prova o anteprima messa a disposizione prima della conclusione del contratto;
- è correttamente integrato nell'ambiente digitale del consumatore (se installato dal professionista o dietro sue istruzioni). Quindi, non è conforme se la stampante non dialoga con il pc dell'acquirente;
- non è impedito o limitato dai diritti d'autore di terzi;
- è fornito nella versione più recente, salvo diverso accordo.

### SEMPRE GARANTITI

La garanzia vale per due anni dalla fornitura, se il contratto prevede un unico atto, oppure per tutto il periodo di tempo durante il quale il contenuto o il servizio digitale deve essere fornito se il contratto prevede la fornitura continuativa, come ad esempio un servizio di streaming per guardare film o serie tv (Netflix, Sky...).