



Sono in tutto 418 i prodotti analizzati, scelti tra le sette categorie qui illustrate

LA SPESA ONLINE È POCO TRASPARENTE

L'e-commerce alimentare è molto diffuso, ma per il cliente a volte è difficile capire fino in fondo cosa sta comprando: mancano le informazioni di legge, come rivela l'inchiesta su 12 piattaforme.

di Beba Minna



e c'è una cosa di cui ogni italiano ama parlare a profusione è il cibo e tutto ciò che è connesso alle abitudini alimentari: dal piatto forte preparato dalla mamma fino alle ultime tendenze gourmet. E se questo appartiene alla più radicata tradizione italiana (gli stranieri ci considerano strani quando ci sentono parlare di cibo quasi a ogni pasto), c'è poi un nuovo modo di approcciare i consumi e le abitudini alimentari cresciuto in questi ultimi anni: la diffusione capillare della spesa online. Anche dopo l'emergenza sanitaria, l'e-commerce di prodotti alimentari è rimasto vivo e si è consolidato. Come per altri acquisti online devono essere rispettate precise regole, per esempio ai clienti devono essere fornite alcune informazioni al momento della vendita. Lo stabilisce la normativa europea, che obbliga il venditore a riportare sui siti le stesse informazioni presenti sulle etichette dei prodotti venduti nei supermercati e nei negozi. Come dimostra questa inchiesta, però, non sempre accade.

CONSUMATORI DA INFORMARE SEMPRE, ANCHE ONLINE

Dal lontano 2011 esiste il Regolamento europeo n. 1169, che stabilisce quali devono essere le informazioni sugli alimenti da fornire ai consumatori sui siti di vendita online, in modo che siano comparabili con quelle che si ritrovano sulle etichette dei prodotti alimentari venduti in negozio. Si tratta, per esempio, dell'elenco degli ingredienti o della quantità netta dell'alimento. Così come è obbligatorio riportare la presenza di allergeni e le dichiarazioni nutrizionali. Lo scopo della norma è di informare la >>

BENE ALLERGENI E INGREDIENTI

Nel complesso, la maggior parte delle piattaforme riporta la lista degli ingredienti, dove manca in genere si tratta di latte Uht e in un caso di una birra (Amazon), ossia di prodotti che non hanno l'obbligo di riportare questa indicazione nemmeno in etichetta. Anche le informazioni relative agli allergeni sono presenti nella maggior parte dei casi, come rivelano le percentuali elevate di esempi positivi. Invece, peccano due app di food delivery (Deliveroo e Glovo) sia per gli ingredienti sia per gli allergeni.

ELENCO DEGLI INGREDIENTI



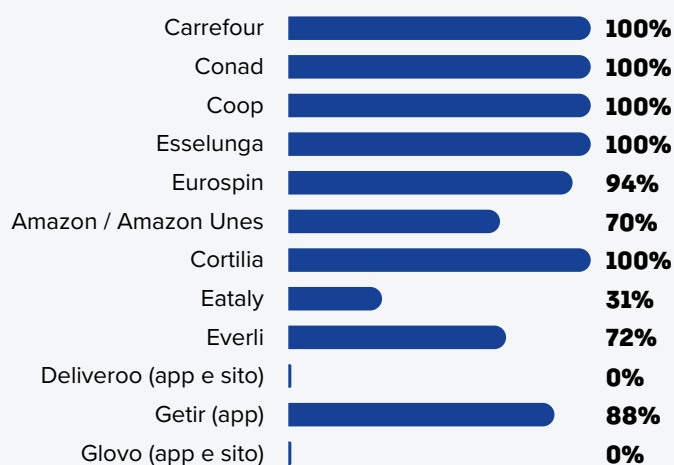
ALLERGENI



LE DICHIARAZIONI NUTRIZIONALI MANCANO O SCARSEGGIANO

La normativa prevede che anche in caso di vendita online sia riportato il nome e l'indirizzo di chi commercializza il prodotto. Impeccabili da questo punto di vista le catene della grande distribuzione, inadeguate invece Deliveroo e Glovo, inadempienti anche per le dichiarazioni nutrizionali.

NOME E INDIRIZZO DEL PRODUTTORE/IMPORTATORE



DICHIARAZIONI NUTRIZIONALI



» clientela sulle caratteristiche del prodotto prima che l'acquisto a distanza sia terminato. Alcune indicazioni non sono sempre obbligatorie, dipendono dalla natura dell'alimento e questo vale anche quando lo si acquista in negozio. Per esempio, le istruzioni per l'uso devono essere presenti solo nei casi in cui la loro mancanza possa rendere difficile un utilizzo adeguato dell'alimento. Anche l'origine del prodotto non è obbligatoria su tutti gli alimenti, mentre l'indicazione della gradazione alcolica ci deve essere solo sulle bevande che hanno un tenore in alcol superiore all'1,2%.

INDAGINE SU 12 SITI DI SPESA

La nostra indagine ha considerato 12 piattaforme di vendita online (i nomi si possono vedere nelle tabelle) suddivise tra supermercati, discount, siti di e-commerce e app di consegna a domicilio. Nel complesso, abbiamo monitorato 418 prodotti alimentari appartenenti a sette diverse categorie: cereali per la prima colazione; biscotti petit e/o biscotti con gocce di cioccolato; crema spalmabile alla nocciola; latte Uht parzialmente scremato da 1 l; yogurt bianco magro in confezione da 125 ml; preparato in fiocchi per purè; birra in bottiglia da 66 cl. Oltre alla presenza delle informazioni di legge, abbiamo ricercato altri aspetti utili, per esempio se il sito presenta le foto della confezione, che permettono di leggere le informazioni fornite dall'etichetta alimentare. Poi se le piattaforme si tutelano per il fatto di fornire online informazioni meno aggiornate rispetto a quelle presenti sulla confezione. Infine, abbiamo verificato se, per i prodotti freschi (nell'indagine, lo yogurt) viene riportata qualche indicazione sulla durata. La possibilità di conoscere

la durata dei prodotti freschi a colpo d'occhio è uno degli aspetti che distingue la spesa in negozio da quella online. La legge non obbliga il venditore a indicare la data di scadenza nel caso di vendita a distanza, e infatti dall'indagine è emerso che nel caso dello yogurt soltanto due piattaforme riportano qualche indicazione: sono Coop e Cortilia. Online deve figurare anche la quantità di un ingrediente utilizzato nel caso in cui tale ingrediente caratterizzi l'alimento (ad esempio, l'uovo nel caso dei savoiardi) oppure compaia nella denominazione del prodotto ("crema alla nocciola") o sia evidenziato in etichetta attraverso l'utilizzo di parole o immagini. Tra gli alimenti che abbiamo considerato, sono la crema alla nocciola e il preparato per puré i due prodotti per i quali le piattaforme avrebbero dovuto rispettare l'obbligo di specificare la quantità dell'ingrediente »



LA SCADENZA GARANTITA

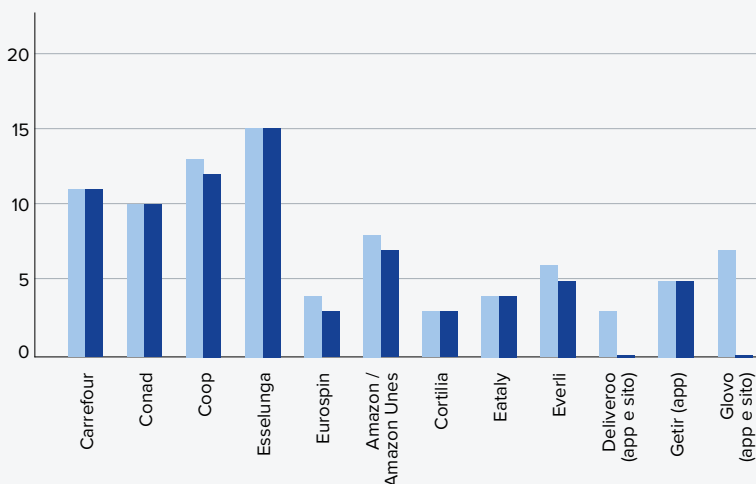
Non è obbligatorio comunicarla per la spesa online, ma la data di scadenza è un'informazione sempre utile per il cliente. Sul sito di Coop, accanto alla foto del prodotto, c'è l'indicazione di una scadenza garantita per l'unico articolo fresco del nostro paniere: lo yogurt.

L'ORIGINE E LA CONSERVAZIONE

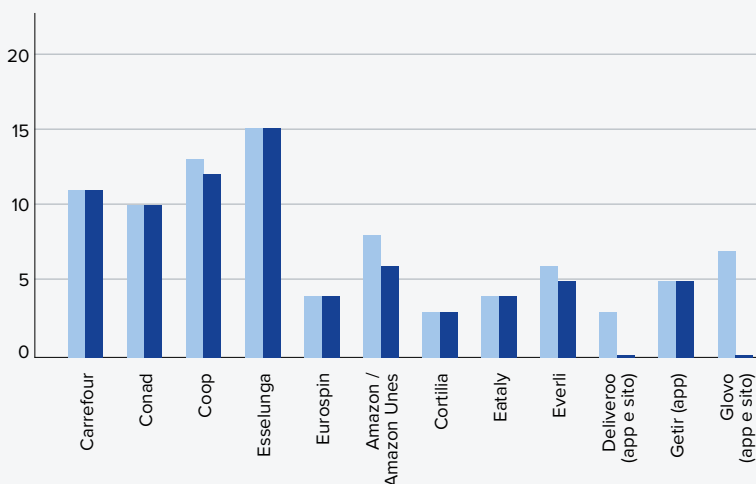
L'indicazione di origine è obbligatoria per alcuni prodotti (latte e yogurt nel caso dell'inchiesta). A volte manca, ma ciò non sempre indica una mancanza di trasparenza da parte delle piattaforme perché l'obbligo di indicare il paese di provenienza vige solo per i prodotti confezionati in Italia, non per quelli provenienti dall'estero. Glovo e Deliveroo non indicano l'origine del prodotto e nemmeno le modalità di conservazione.

● Campioni verificati ● Campioni con l'informazione

PAESE DI PROVENIENZA



CONDIZIONI DI CONSERVAZIONE

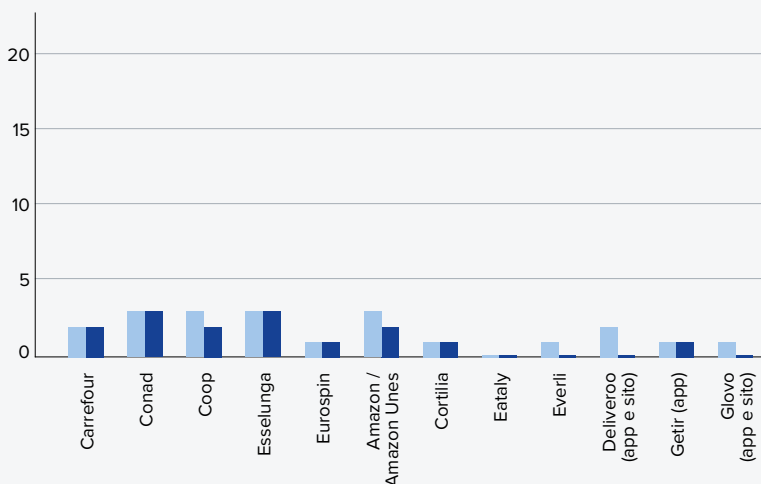


ISTRUZIONI D'USO E ALCOL

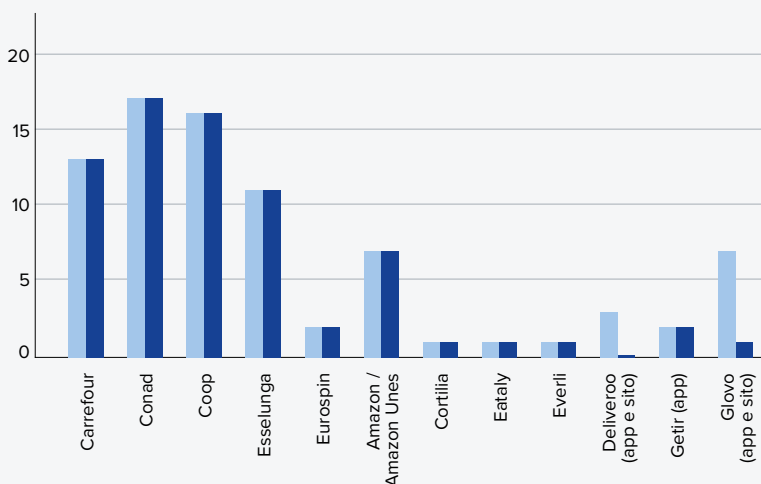
A volte mancano le istruzioni d'uso previste dalla legge per alcuni tipi di prodotti (come il puré in fiocchi nella nostra inchiesta). Questa indicazione c'è quasi sempre sulle piattaforme online (a eccezione di Everly), mentre manca invece in modo sistematico sulle due app. Stessa dinamica per l'indicazione del titolo alcolometrico dei campioni di birra che abbiamo verificato: manca sulle app di food delivery.

● Campioni verificati ● Campioni con l'informazione

ISTRUZIONI D'USO



GRADO ALCOLICO



» principe. Cortilia non fornisce l'informazione sul preparato per puré analizzato, Deliveroo e Glovo nemmeno per la crema alla nocciola.

LA SPESA ONLINE NON RACCONTA COSA COMPRI

In negozio oppure da casa non è proprio la stessa cosa: non tutti i siti per fare la spesa offrono un buon grado di informazione alla clientela sugli articoli in vendita.

I siti più rispettosi del regolamento sono quelli dei supermercati e quello del discount Eurospin.

Anche la piattaforma Cortilia e l'app di food delivery Getir si sono dimostrate attente nel riportare online le informazioni obbligatorie per legge. Non altrettanto può dirsi, invece, per altri siti e app.

In particolare nel caso di Amazon Unes, è emerso che le informazioni sono disomogenee e disordinate, al punto da mettere in difficoltà il consumatore invece di orientarlo. Fino ad arrivare alle app di food delivery, Glovo e Deliveroo, che non riportano le informazioni minime richieste dalla normativa.

Molte piattaforme riducono la loro comunicazione sugli alimenti alle foto delle confezioni dei prodotti, che non sempre garantiscono le informazioni necessarie. In più, in molti casi, i siti si tutelano con frasi che mettono in guardia gli utilizzatori da eventuali difformità tra quanto riportato online e quanto indicato in etichetta.

Solamente Cortilia e Coop si dimostrano attente dando indicazione, per esempio, della vita residua degli alimenti più deperibili come latte e yogurt.

Non sono poche le violazioni emerse: le abbiamo segnalate al ministero dell'Agricoltura, la sovranità alimentare e le foreste perché siano presi provvedimenti. ●