



Ministero delle
Attività Produttive
DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

Quando i soldi sono pochi, spendiamoli bene.

Davanti a noi la grande corsa degli acquisti natalizi, dal cenone ai regali, all'abbigliamento, ai divertimenti. E subito dopo le feste, i saldi di fine stagione. Se è vero che quest'anno gli italiani spenderanno con una certa oculatezza, come dicono alcune previsioni, è ancora più importante che si usino il senso critico e l'informazione per scegliere. Non sempre ciò che costa di più è migliore, ma raramente ciò che costa pochissimo vale molto. Perciò occhio alle etichette e sotto l'albero mettiamo...la testa!

La settimana scorsa vi abbiamo annunciato la imminente chat con i consumatori, sul tema della sicurezza dei giocattoli, della Commissaria Europea Kuneva: un successo, innumerevoli interventi e domande hanno sollecitato Commissione a interpretare i bisogni, indagare i problemi, cercare nuove risposte alle tante sfide che il mercato lancia e rinnovare continuamente al consumatore attento. Il nostro Centro è naturalmente intervenuto, ponendo in particolare una domanda sulle strategie in risposta ai problemi di sicurezza dei giocattoli per i bambini più piccoli.

Sono emersi propositi molto precisi in fatto di indagine scientifica sui rischi ancora poco conosciuti, attività di sorveglianza per una maggiore "law enforcement", dialogo multilaterale per la tutela delle importazioni e una certa valorizzazione delle associazioni dei consumatori nella raccolta di pareri e suggerimenti sulla corretta informazione dei consumatori e soprattutto sulla revisione della Direttiva sui giocattoli.

Questa settimana sollecitiamo l'attenzione dei lettori su una serie di altri argomenti correlati alle scelte di acquisto del prossimo periodo: alimenti e bevande, abbigliamento, articoli di elettronica ed hi-fi, servizi di ristorazione e assimilati, giochi pirotecnici. Una panoramica delle tante occasioni che avremo per esercitare il senso critico ed il potere di scelta, se abbiamo sufficiente informazione e consapevolezza. Prima di



tutto, però, una regola generale: consumare senza eccessi di "consumismo", vale a dire ignorare la pressione pubblicitaria, preferire i prodotti eco-compatibili, quelli biologici e quelli del commercio equo e solidale, non gettare via ma donare le cose usate in buono stato di cui non si ha più bisogno, smaltire correttamente i rifiuti e non trascurare la raccolta differenziata. Per la qualità pregiata e per sostenere le migliori produzioni nostrane, se possibile scegliere prodotti tipici con denominazione di origine controllata o protetta, con marchi di qualità o di consorzi di produzione tradizionali.

Si dovrebbe dunque acquistare solamente ciò di cui si ha effettivamente bisogno, limitando il rischio di sprecare con acquisto di grandi quantità, magari solamente perché il prodotto era in offerta; preferire sempre il buon rapporto qualità-prezzo alla griffe; scegliere dove acquistare anche in base a determinati segnali di correttezza del venditore. Queste sono alcune fra le regole basilari per essere soddisfatti e godersi le feste in pace.

Prima di iniziare, infine, vi rimandiamo ai numeri della nostra newsletter che abbiamo dedicato di volta in volta ad argomenti specifici (carni, marchi di qualità, prodotti agricoli, elettrodomestici, giocattoli, garanzie sui beni di consumo, saldi ecc.) che troverete disponibili online sul nostro sito Internet, per un adeguato approfondimento.

www.ecc-netitalia.it

Il Natale in tavola, a casa e fuori

Sono tanti e diversi i tipi di alimenti che acquisteremo per la preparazione delle pietanze da portare in tavola nei giorni di festa. Dunque sono moltissime le cose a cui fare attenzione ed i consigli che vorremmo darvi.

In linea di massima, va fatta una prima distinzione tra prodotti freschi e prodotti trasformati. Frutta e verdura di stagione sono la migliore base per ogni piatto sano e gustoso, oltre che economico, anche a dispetto degli eventuali rincari dell'ultima settimana. Acquistare molti cibi precucinati e conservati ci farebbe spendere di più, probabilmente ingrassare di più (sono ricchi di grassi e di materie prime di scarsa qualità) ma soprattutto sarebbe meno salutare perché sono ricchi di conservanti, coloranti stabilizzanti ed ogni sorta di additivi. Se è vero che le etichette devono obbligatoriamente riportare in dettaglio contenuto, scadenza e modalità di conservazione, nessuno potrà dirci se gli ingredienti utilizzati siano eccelsi o meno, quale ne sia la provenienza, lo stato di conservazione al momento dell'utilizzo, il livello igienico della manipolazione effettuata sul cibo...

Se si pensa alla carne, che con l'obbligo di tracciabilità introdotto dalla normativa europea riporta in etichetta il luogo di nascita, di allevamento, di macellazione, il numero di riferimento dell'animale ecc., consentendoci di valutarne il livello di sicurezza e qualità, mentre i preparati a base di carne (polpette, impasti per ripieni, insaccati ecc.) sono esenti da questo obbligo e pur presentando i medesimi rischi non consentono al consumatore di conoscerne "la storia": inutile dire, poi, che l'industria alimentare nelle preparazioni impiega i tagli meno pregiati, talora addirittura carne separata meccanicamente e tessuti connettivi (che per noi sarebbero materiali di scarto!). Molto simile il discorso per gli ingredienti vegetali. Insomma fatto in casa è meglio, oppure si scelga il cibo semplice, genuino, preparato con metodi di cottura elementari.

Attenzione all'acquisto del pesce: meglio surgelato che fresco di dubbia provenienza o addirittura scongelato. Per i prodotti surgelati, prestare attenzione alla confezione, che non deve presentare ghiaccio in superficie, agglomerati ghiacciati all'interno, segni di scongelamento e ricongelamento (ad esempio il cartone deformato per l'umidità).

Un discorso a parte va fatto per i pasti consumati fuori casa. E' frequente che la cura dell'ambiente e della scenografia o dell'intrattenimento organizzati per le feste catturino l'attenzione più della qualità del cibo e del servizio, che però restano la prima causa di insoddisfazione in questo settore. Lo spirito di osservazione sarà il primo alleato di un consumatore attento: gli odori nel locale, la pulizia dei mobili, l'igiene delle toilettes, la tenuta dei camerieri (abbigliamento pulito, capelli raccolti, mani curate), l'assenza di animali domestici o insetti, la rigorosa protezione dei cibi esposti e delle stoviglie dal possibile contatto con il pubblico, sono tutti indicatori della cura con cui viene condotto il locale, potenzialmente capaci di rivelare anche la serietà con cui viene gestita la cucina e la qualità di quanto viene servito. Infine, non accettate mai di essere informati "a voce" delle pietanze offerte, ma esigete il menu stampato: in assenza di solito si ricevono sorprese al momento del conto!



gliamento pulito, capelli raccolti, mani curate), l'assenza di animali domestici o insetti, la rigorosa protezione dei cibi esposti e delle stoviglie dal possibile contatto con il pubblico, sono tutti indicatori della cura con cui viene condotto il locale, potenzialmente capaci di rivelare anche la serietà con cui viene gestita la cucina e la qualità di quanto viene servito. Infine, non accettate mai di essere informati "a voce" delle pietanze offerte, ma esigete il menu stampato: in assenza di solito si ricevono sorprese al momento del conto!

Regali sensati

L'offerta di prodotti è talmente enorme da confonderci: siamo a volte tentati di acquistare cose che non corrispondono ai nostri bisogni e desideri perché ci vengono presentate in modo accattivante e si agisce di impulso, o perché sono promosse da pubblicità martellante (questo vale specialmente per i bambini, target preferito degli spot televisivi di questo periodo dell'anno). Bisognerebbe, però, cercare di razionalizzare "l'operazione regali". Innanzitutto, uscire di casa con le idee chiare ed una lista di massima di ciò che si pensa di voler scegliere. Poi, evitare estenuanti sessioni di shopping che finiscono per far prevalere la stanchezza e le sollecitazioni esterne, togliendoci parte del nostro prezioso senso critico.

Infine, tenere presente che la qualità del prodotto non si riflette solamente sull'estetica, ma soprattutto sulla sua funzionalità, sulla sua durata e, cosa più importante, sulla sua sicurezza. Sono moltissimi i prodotti che presentano aspetti legati alla sicurezza, anche se non siamo abituati a prestarvi attenzione: le materie prime ed i trattamenti coloranti (potrebbero essere tossici o allergenici), dell'abbigliamento, dei giocattoli, delle stoviglie...le parti elettriche degli utensili e degli elettrodomestici, gli ingredienti

E' meglio acquistare solamente quanto necessario, di qualità sicura, ricordando che non è affatto correlata al lusso, né necessariamente limitata alle grandi marche. Leggere le etichette è molto importante.

dei cosmetici e molti altri. La normativa europea ha rigorosamente regolamentato questo aspetto dei prodotti offerti ai consumatori, imponendo limitazioni nei materiali impiegabili (con esclusione di tutti quelli che il mondo scientifico ha ritenuto non innocui), procedimenti idonei, certificazioni ed infine il marchio CE, che viene apposto dal produttore, in base ad un disciplinare specifico per ogni categoria di beni) a garanzia della conformità a queste normative in fatto di sicurezza.

Il problema si pone per le importazioni di beni che in qualche modo riescono ad eludere la normativa (apponendo marchio contraffatto oppure non apponendolo ma utilizzando canali importazione illegale e forme di distribuzione che sfuggono più facilmente ai controlli). I prodotti venduti per strada presentano statisticamente un maggiore rischio, perché è là che si riversano molti prodotti illegalmente commercializzati e privi dei necessari requisiti. E' peraltro il luogo preferito dai prodotti contraffatti (cui abbiamo dedicato un numero specifico della nostra newsletter).

Ricordiamo che produttore e importatore/distributore sono responsabili, nei confronti del consumatore, dei danni cagionati dal prodotto difettoso. E' importante conservare i libretti di istruzioni e di garanzia, ma anche le confezioni che riportino indicazioni sul produttore e indicazioni per un utilizzo sicuro.

Attenzione: abbiamo diritto a chiedere la sostituzione del prodotto solamente quando è difettoso e non quando lo abbiamo erroneamente scelto, a prescindere dal fatto che il prezzo pagato fosse intero o scontato. Abbiamo infine diritto di pagare con la carta di credito ogni volta che il negozio espone la relativa vetrofania e non dobbiamo accettare alcuna restrizione in proposito. Il consumatore informato fa valere i suoi diritti con cortese fermezza.

La garanzia sui beni: se non sono conformi facciamola valere

Tutti i beni di consumo hanno una garanzia di 24 mesi dalla data di acquisto, a cura del venditore: è la cosiddetta "garanzia legale". La data di acquisto è comprovabile mediante scontrino fiscale, voucher della carta di credito, timbro sulla garanzia del produttore apposto dal commerciante. Il vizio di conformità (difetto, mancanza delle qualità previste o promesse) va denunciato al venditore entro due mesi dalla scoperta, dunque di fatto la garanzia dura 26 mesi. Il consumatore ha diritto alla riparazione del bene in tempi ragionevoli e se questa è impossibile alla sostituzione o alla restituzione del prezzo pagato. Questi rimedi devono essere messi in atto direttamente dal venditore.



La garanzia cosiddetta "commerciale" offerta dal produttore è una cosa ben distinta e soprattutto facoltativa,

di contenuto anche limitato e durata variabile (anche se dall'introduzione della garanzia legale di due anni a carico del venditore i produttori e distributori europei si sono adeguati per offrire analoga copertura). Si tratta di una garanzia che viene offerta al consumatore senza obbligo di legge e dunque senza alcun vincolo o impegno minimo: dal canto suo, il consumatore può scegliere se avvalersene o meno, in funzione del fatto che sia eventualmente per lui più vantaggiosa (ad esempio se dura tre anni).

Dunque facciamoci rispettare e non lasciamo che il venditore si "sbarazzi del problema" consegnandoci la lista dei centri assistenza del produttore: prendere in carico il bene non conforme e farlo riparare è un suo preciso obbligo e se si avvale dei centri di assistenza o meno, se la garanzia del produttore copre o meno quel dato difetto, non è una questione che ci riguarda.