

CRISI

IL PRESIDENTE DI CONSUMERS' FORUM A NAPOLI. INCONTRO IN ENEL

Veroli: «Ecco come cambia il consumatore»

di Eduardo Cagnazzi

NAPOLI. In tempo di crisi, gli italiani fanno i conti con le proprie tasche: attenti agli sconti e alle promozioni, comprano solo quello che ritengono strettamente necessario. E, soprattutto, chiedono una maggiore qualità di prodotti e servizi pubblici. È il ritratto del nuovo consumatore che emerge dall'indagine annuale di Consumers' Forum. L'associazione, al giro di boa del primo decennale di attività, si prefigge un significativo obiettivo: avviare attività di ricerca e formazione per la diffusione della cultura del consumo responsabile. È pertanto una sorta di punto d'incontro tra le associazioni dei consumatori, le imprese, il mondo accademico e le istituzioni nell'ottica del dialogo e della concertazione tra le parti. «La crisi cambia il consumo. E gli italiani, guariti dalla smania dell'acquisto, stanno imparando a com-

prare meno e con più soddisfazione effettuando una "spesa competente" - spiega Sergio Veroli (nella foto), da luglio alla guida dell'associazione - In poche parole, il consumatore è passato dall'equazione "più consumi uguale più felicità" alla formula "meno consumo più vivo meglio"».

Che cosa vogliono, dunque, i consumatori?

«Da una parte chiedono alle aziende più qualità. Dall'altra, si rivolgono alle associazioni che li rappresentano meglio. Il nuovo consumatore è per necessità più attento al rapporto prezzo-qualità e più responsabile verso l'ambiente».

Ci spieghi meglio questo aspetto.

«Oggi il buon senso guida gli acquisti. Il portafoglio diventa pertanto uno strumento per esprimere consenso verso quelle aziende attente all'etica e per prediligere le marche rispettose dell'ambiente. Insomma, nasce un genere di consumatore più consapevole e responsabile, che invoca il rallentamento del consumo, ritiene che le confe-

zioni dei prodotti debbano contenere più informazioni utili, che si debba protestare per ottenere il rispetto dei diritti. Vale a dire: etica e responsabilità sociale sono parte integrante del concetto di qualità che deve interessare tutta la filiera».

Come si colloca in questo scenario il consumatore campano?

«La ricerca, effettuata su un sondaggio di un migliaio di consumatori, non prende in considerazione l'appartenenza ad uno specifico territorio. Debbo però ritenere che anche il consumatore campano, che vive la crisi più che altrove, non si discosti molto da quello nazionale, con interesse al cambiamento nei confronti del consumo».

Di Consumers' Forum fanno parte associazioni dei consumatori ed imprese. Ci può citare qualcuna?

«Soci dell'associazione sono alcune tra le aziende che erogano servizi primari: Edison, Enel, Eni, Intesa Sanpaolo, Posteitaliane, Telecom, Wind e Sorgenia. Fanno poi parte anche Unioncamere, Centromarca e Federdistribuzione».

Tra le ultime iniziative di Consumers' Forum?

«Quella relativa all'emendamento, proposto ed approvato, allo schema di decreto legislativo che riforma la disciplina della mediazione finalizzata alla conciliazione di tutte le controversie in materia civile e commerciale».

