



CONFCONSUMATORI

Confederazione Generale dei Consumatori

La nuova qualità totale degli alimenti e il prezzo: i diritti dei consumatori

Confconsumatori ha realizzato una indagine, grazie al cofinanziamento del Ministero Attività Produttive - Direzione Generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori, per individuare **le qualità** di alcuni prodotti alimentari di base: **latte, passata di pomodoro, formaggi duri vaccini, olio extra vergine di oliva, pasta secca di semola, frutta da bere, bistecca, pomodoro da insalata e mela**. I risultati sono stati illustrati nel corso del convegno tenutosi a Parma il 29-30 novembre 2005 e patrocinato dalla Assemblea Legislativa della Regione Emilia Romagna.

PERCHÉ QUESTA INDAGINE? - L'industria **deve** vendere sicurezza alimentare, e **può** vendere qualità, ovvero prodotti con diverse caratteristiche qualitative (per esempio con più o meno nutrienti al di sopra dei limiti di legge). *Quanto del prezzo al consumo va a pagare le qualità intrinseche del prodotto e quanto va a pagare i costi della distribuzione? C'è equilibrio in questo rapporto? E ancora, se la distribuzione assorbe così gran parte del prezzo pagato dal consumatore, anche a spese dei produttori primari, fino a quando sarà possibile acquistare prodotti agro-alimentari potendo distinguere quelli italiani da quelli esteri?*

Abbiamo affrontato il nodo **qualità-prezzo** con l'intento di offrire proposte per rendere più trasparente la composizione del prezzo finale in rapporto alle qualità dei prodotti.

COME SONO STATE INDIVIDUATE "LE QUALITÀ DEI PRODOTTI"? - Siamo partiti dal concetto di qualità così come definito dalla norma UNI-EN-ISO 8402 che recita: "l'insieme delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che conferiscano ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite". Su questa base, abbiamo ricavato **le qualità** dei prodotti dalle informazioni fornite in etichetta, dai siti aziendali e da ogni altro mezzo offerto al consumatore cliente per oltre 300 marche presenti sul mercato, secondo una metodologia messa a punto da Te.Ta.-Centro Italiano Servizi dalla Terra alla Tavola.

Le qualità così individuate per ciascuna marca sono state incrociate con i prezzi praticati, costruendo una **comparazione** che ci ha condotto a definire un **Decalogo** per ognuno dei 9 prodotti.

I 9 Decaloghi costituiscono una proposta per migliorare il rapporto fra i prezzi e le qualità, miglioramento che riguarda sia i processi e i prodotti, sia la comunicazione con i consumatori.

IL NOSTRO MESSAGGIO AI CONSUMATORI - Mettiamo a disposizione una parte del nostro sito web e un call center per **confrontare le qualità** dei 9 prodotti esaminati e **il prezzo di vendita**. Ognuno potrà così scegliere in base alla propria personale richiesta di qualità, al prezzo più conveniente acquisendo, altresì, un metodo di comportamento molto utile.

Ognuno può implementare i dati pubblicati, segnalandoci ulteriori marche, prezzi ed etichette.

Inoltre, i consumatori, comprendendo fra questi anche i fruitori e i gestori delle mense pubbliche e private (per le scuole, gli ospedali, le case di riposo, ecc.), potranno **valutare le aziende** anche in base a best practices conseguenti l'adozione dei **9 Decaloghi**.

IL NOSTRO MESSAGGIO ALLE AZIENDE - Confconsumatori si propone come *interlocutore delle imprese* che vogliano migliorare il rapporto qualità-prezzo del proprio prodotto, sottoponendo loro le proposte nate dall'indagine compiuta e dai questionari somministrati a migliaia di consumatori.

Chiediamo alle aziende interessate - dalla produzione primaria alla distribuzione - di discutere e di adottare volontariamente i 9 Decaloghi, promuovendo best practices.

Una impresa che arricchisce le caratteristiche qualitative del proprio prodotto e comunica con il consumatore in modo trasparente e friendly non aumenta necessariamente i costi, ma accresce sicuramente la propria affidabilità e ne può trarre un vantaggio competitivo.

Ufficio di Presidenza: via Mazzini, 43 - 43100 PARMA

Tel. 0521/230134 - 233583 Fax: 0521/285217

Web www.confconsumatori.it - e-mail segreteria@confconsumatori.it

