

NUOVE TENDENZE

Ai risparmiatori piace la spesa online

Il 67% del carrello virtuale è composto da prodotti alimentari. L'interesse anche dopo il periodo dei lockdown

Daniela Russo

■ L'emergenza sanitaria trasforma le abitudini d'acquisto degli italiani, anche quando si parla di prodotti alimentari. Se l'attenzione all'e-commerce non rappresenta certo una novità, il boom della spesa di prodotti per la tavola online, complici la pandemia e i lockdown, si impone tra le grandi trasformazioni del 2020. Secondo l'Osservatorio "The World After Lockdown", promosso da **Nomisma** e **Crif**, nel 2020 il 37% dei food shopper online ha aumentato la spesa destinata ai prodotti alimentari sui canali online anche dopo l'allentamento delle misure restrittive. Il 29% si dice interessato a sperimentare il carrello digitale in futuro. Analizzando il carrello emerge che per il 67% contiene prodotti alimentari e bevande, per il 33% beni non food. Gli acquisti riguardano soprattutto i siti delle grandi insegne della GDO (utilizzati dal 73% di chi compra alimenti sui canali virtuali), importante anche la quota di chi sperimenta vie alternative come i pure players (32% chi acquista alimentari online), i siti/app di vendita online specializzati in food & beverage (testati almeno una volta dal 13% di chi ha fatto la spesa digitale). Chi acquista online sceglie per lo più la consegna a domicilio (78% dei casi), il 16% propende

per il click & collect con il ritiro presso il punto vendita. Il 6% sceglie di farsi recapitare la spesa online presso gli armadietti self-service più vicini.

SPESA ONLINE, A COSA PRESTARE ATTEZIONE

Complici le recenti festività e le nuove limitazioni imposte agli spostamenti, questa tendenza è andata consolidandosi. Ci sono, però, aspetti a cui prestare attenzione emersi soprattutto in occasione del primo lockdown. «Tra le segnalazioni più frequenti – racconta Emilio Viafora,

presidente di Federconsumatori –, la difficoltà ad approvvigionarsi di prodotti che magari erano in realtà sugli scaffali, con un aumento dei costi della spesa. Oltre al fatto che diversi esercizi commerciali hanno smaltito, attraverso questo strumento, prodotti vicini alla scadenza, invece di quelli freschi. È consigliabile rivolgersi, per gli acquisti online, alle realtà dove quotidianamente si fa la spesa, in questo modo è possibile fare una valutazione completa su costi, prodotti e servizio. Inoltre, si valorizza il rapporto diretto con il commerciante».

Secondo l'associazione nata per tutelare i consumatori, chi si appresta a fare la spesa online deve prestare attenzione ad alcuni aspetti sia nel momento in cui sta per effettuare l'ordine sia dopo la consegna. Nella prima fase è necessario verificare la disponibilità di consegna del negozio scelto e le fasce orarie, leggere attentamente le descrizioni dei prodotti per informarsi bene su peso e quantità, valutare con attenzione eventuali offerte (durata e modalità di fruizione). Dopo la consegna, invece, è opportuno verificare che ci sia tutto, valutare lo stato e l'integrità delle confezioni (soprattutto per gli alimenti sottovuoto), verificare la data di scadenza. Per evitare rincari della spesa dovuti alla mancanza dei prodotti ordinati e alla sostituzione con marche più care, invece, è fondamentale spuntare, effettuando l'ordine, l'opzione che obbliga il venditore a contattare il cliente prima di procedere in autonomia alla sostituzione o a cancellarlo dall'ordine stesso.

CONTRAFFAZIONE E FALSI BUONI SPESA

Tra i temi caldi quando si parla di spesa online, c'è quello della contraffazione: «È fondamentale che l'etichettatura sia chiara – dice Viafora –, che riporti le dovute certificazioni. In caso contrario, è importante denunciare il danno subito alle autorità. Un aspetto che vale non solo per gli acquisti alimentari». Durante il lockdown di marzo, inoltre, sono stati fatti circolare buoni spesa falsi, riferiti a diverse catene: «si tratta di truffe ben organizzate. Bisogna far attenzione alla società emittente, ai singoli dettagli, e anche in questo ca-

so denunciare le frodi. Invitiamo a non aprire link in mail sospette e a verificare sempre sul sito o tramite il servizio clienti della catena di supermercati interessata».

APP PER LA SPESA

Tra le nuove tendenze per gli acquisti dedicati alla tavola c'è anche il ricorso alle app, non solo dei grandi marchi della GDO. Dalla possibilità di avvalersi di uno shopper dedicato a quella di risparmiare, ogni strumento ha caratteristiche diverse e risponde alle esigenze di una clientela eterogenea, unita da una crescente attenzione per la tecnologia. Everli, ex Supermercato24, ad esempio, consente di ricevere generi alimentari e casalinghi scelti tra diversi punti vendita. La app mette in contatto i consumatori con shopper qualificati, che fanno acquisti per loro conto nei supermercati e consegnano generi alimentari a domicilio. Il costo di consegna è pari a 4,90 euro. Cortilia, invece, punta prodotti a filiera corta di qualità: frutta e verdura fresca di stagione, oltre a pesce, carne e salumi, formaggi e latticini, uova, pane, vino e birra artigianale, prodotti per la cura della persona, la pulizia della casa e per animali. Gli ordini sono evasi in meno di 24 ore. Il servizio è operativo in Lombardia, Piemonte ed Emilia-Romagna. Utilizza modelli predittivi per la pianificazione degli ordini, ricorrendo all'intelligenza artificiale, fino a ottimizzare le consegne con un tool evoluto di pianificazione. L'iscrizione è gratuita ed è possibile scegliere tra diverse modalità di spesa: singola o con abbonamento settimanale, quindicinale o mensile. Per chi è alla ricerca delle migliori offerte, invece, nasce DoveConvieni, che consente di sfogliare i volantini online con le promozioni dei negozi presenti nella zona del consumatore. Dagli alimentari alle profumerie e ai negozi di elettronica, è possibile navigare tra marchi più o meno noti, valutando e comparando offerte e prezzi. Si possono consultare anche i coupon e i menù delle catene di ristorazione presenti in zona. Anche PromoQui consente di sfogliare e confrontare volantini e offerte. Inoltre, è possibile gestire la propria lista della spesa e archiviare le carte fedeltà.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Spesa alimentare online

Top 3 motivazioni: prima risposta in ordine di importanza

PERCHÉ SÌ...

0% 10 20 30 40

**Posso acquistare
24 ore su 24**
 27%

**Per ottimizzare i tempi (evito le code,
scelgo con calma i prodotti...)**
 18%

**È più comodo/non devo
spostarmi da casa**
 17%

NOTA: % calcolate su chi fa la spesa on line

PERCHÉ NO...

0% 10 20 30 40

**Mi piace fare la spesa
nei negozi fisici**
 37%

**Mi piace vedere/
toccare i prodotti**
 21%

**Spese di spedizione/
prezzi troppo alti**
 19%

NOTA: % calcolate su chi non fa la spesa on line

FONTE: Osservatorio The World after lockdown Nomisma -Crif

