



Avv. Barbara Calza
Studio De Berti Jacchia

Food Delivery e Obblighi di Informativa

GLI ALLERGENI

Quali sono gli obblighi di informativa sugli allergeni nel food delivery e cosa prevede la normativa italiana in tema di informazione sugli alimenti (e, quindi, sugli allergeni)?

Partiamo innanzitutto dalla normativa di riferimento, rappresentata dal Regolamento europeo

1169/2011 ("Regolamento") che individua il soggetto responsabile a fornire le informazioni sugli alimenti e responsabile quindi, dei relativi obblighi; per quanto riguarda invece le sanzioni in caso di violazioni, la materia è regolata dal successivo Decreto Legislativo 231/2017 ("Decreto 231/2017").

L'art. 8 del Regolamento stabilisce

**L'ART. 8 DEL
REGOLAMENTO
STABILISCE CHE
L'OPERATORE
DEL SERVIZIO
ALIMENTARE È
RESPONSABILE
DELLE
INFORMAZIONI
SUGLI ALIMENTI**



infatti che l'operatore del servizio alimentare (OSA) è responsabile delle informazioni sugli alimenti, delle quali deve assicurare la presenza e la correttezza. Ne consegue, quindi, che tra gli obblighi del ristoratore c'è anche quello di comunicare ai clienti quegli alimenti che possono causare allergie o intolleranze attraverso un registro degli allergeni. Al fine di una facile ed immediata accessibilità e visibilità da parte del

NORMATIVE



cliente, questo registro può essere specificato nello stesso menù o, in alternativa, evidenziato attraverso l'uso di cartelloni, lavagne, cartellini. Infine, è anche prevista la possibilità di trasmettere queste informazioni attraverso l'utilizzo di sistemi elettronici, tecnologici o informatici che possono senz'altro agevolare la comunicazione di queste informazioni obbligatorie agli operatori del food delivery. Vale segnalare, inoltre, che oltre all'obbligo di comunicazione ai clienti è anche prevista un'adeguata formazione e sensibilizzazione del personale con previsione di documentazione scritta e disponibile, approvata dal personale di sala e di cucina.

Ma quali sono quindi gli obblighi dell'OSA al riguardo in caso di consegna a domicilio e quali invece in caso di uso delle piattaforme di food delivery?

Esattamente gli stessi dell'operatore che esercita la sua attività di ristorazione in sala o al tavolo.

TRA GLI OBBLIGHI DEL RISTORATORE C'È ANCHE QUELLO DI COMUNICARE AI CLIENTI QUEGLI ALIMENTI CHE POSSONO CAUSARE ALLERGIE O INTOLLERANZE ATTRAVERSO UN REGISTRO DEGLI ALLERGENI

Pertanto, con riferimento agli obblighi informativi, coloro che intendono effettuare o fornire il servizio di consegna a domicilio o il servizio di asporto sono comunque tenuti a rispettare gli obblighi prescritti ai sensi dell'art. 19 del Decreto 231/2017 sopra

citato e, quindi, riportare l'indicazione delle sostanze o prodotti allergeni di cui allegato II al Regolamento.

Queste informazioni devono essere rese disponibili prima della conclusione dell'acquisto e devono quindi apparire sul supporto della vendita a distanza o devono essere altrimenti fornite con qualsiasi mezzo adeguato. Infine, l'informazione deve essere riportata anche su un'etichetta apposta sul prodotto in consegna, così da permettere

al consumatore di essere informato circa l'eventuale presenza di allergeni anche dopo la consegna.

Quali sono le sanzioni?

Come si diceva, il Decreto 231/2017, in caso di omissione dell'indicazione della presenza di sostanze allergene o che possono provocare intolleranze, prevede sanzioni amministrative da un minimo di 3.000 euro ad un massimo di 24.000 euro. Se invece si tratta di indicazione fornita con modalità non corrette, la sanzione va da un minimo di 1.000 ad un massimo di 8.000 euro. Se, infine, la violazione riguarda solo aspetti formali, la sanzione varia da un minimo di 500 euro ad un massimo di 4.000. Cifre non certo risibili.

È bene non dimenticare, poi, che se la violazione agli obblighi di informativa avesse a causare lesioni personali ai clienti, la circostanza potrebbe quindi avere una valenza penale con la conseguenza che tra le pene relative si andrebbe ad

NORMATIVE

È STATA **EVIDENZIATA**
LA **DIFFICOLTÀ**,
PER UN **SOGGETTO**
ALLERGICO, DI
UTILIZZARE DI
FATTO IL **SERVIZIO**
DI **CONSEGNA A**
DOMICILIO

annoverare anche la reclusione e la previsione di multe applicate sulla base della gravità del danno e della modalità del reato.

Ma qual è lo stato dell'arte sulla sicurezza in materia di allergeni tra gli operatori di food delivery?

Altroconsumo ha realizzato, tra giugno e agosto 2020, un'inchiesta sulla sicurezza alimentare e sull'efficienza del servizio delle principali piattaforme di food delivery.

Il risultato dell'inchiesta, pubblicata nel novembre 2020, non è incoraggiante. È stata infatti evidenziata la difficoltà, per un soggetto allergico, di utilizzare di fatto il servizio di consegna a domicilio. Le problematiche principali riscontrate sono state individuate nella mancanza - sulla relativa app - delle liste degli ingredienti negli stessi menù, nell'impossibilità, in numerosi casi, di deselezionare gli stessi ingredienti e, infine, nella mancata indicazione, nei menù, della presenza di allergeni. Quanto alla possibilità di comunicare la propria allergia, ogni piattaforma attua diverse strategie: talvolta è possibile inserire l'indicazione in un apposito spazio sulla

relativa applicazione, altre volte invece, si scarica direttamente sul cliente ogni attività al riguardo, caricando quest'ultimo del compito di contattare direttamente il ristoratore per ricevere l'informazione richiesta.

È evidente come tutto ciò non possa che creare una grande confusione nel consumatore finale.

Si auspica quindi una presa di coscienza da parte di tutti gli operatori delle piattaforme di food delivery, che rivestono ormai un ruolo importante della catena del servizio di ristorazione, affinché mettano in atto modalità univoche per permettere ai ristoratori di evidenziare gli allergeni presenti nei loro piatti e che si individuino infine modalità standard e chiare da offrire ai clienti che vogliono comunicare le proprie allergie e ciò, sia a tutela dello stesso cliente che del ristoratore che, attraverso la piattaforma, somministra i propri prodotti.

