



OSSERVATORIO SULLE CONSEGUENZE PER LE FAMIGLIE DELL'ECCESSIVO USO DELL'E-COMMERCE SCOMMESSE

• PREMESSA INTRODUTTIVA

- E-Commerce

Se acquistare e vendere beni e servizi tramite il web è divenuta oramai una pratica di uso comune in molti paesi, nel nostro Paese stenta invece a decollare.

Ancora nel corso del presente anno, sia consumatori sia imprese italiane sono poco dedite ad acquistare e vendere tramite Internet, soprattutto se messi a confronto con il resto dell'Europa.

Il valore dell'e-commerce tra imprese e consumatori (B2C) in Italia, stimato nel 2015 in circa 21 miliardi di euro, è pari ad appena il 3,6% del mercato europeo, contro una quota dei consumi delle famiglie italiane, effettuati attraverso tutti i canali di acquisto possibili, pari al 12%.

I prodotti e servizi acquistati dalle famiglie italiane attraverso il web si concentrano per il 18% su viaggi e trasporti, seguiti da abbigliamento (16%), prodotti tecnologici (14%), articoli per la casa (13%), film, musica e biglietti per spettacoli (12%), libri e giornali (12%), telefonia e servizi assicurativi (6%)

La scarsa attitudine delle famiglie italiane all'acquisto online ha quindi effetti sulle imprese, che sono poco propense ad affacciarsi sui mercati digitali. Nel 2015 sono state appena il 7% le imprese non finanziarie italiane ad aver ricevuto un ordine tramite il web. La media dell'Area euro è stata invece pari al 17%.

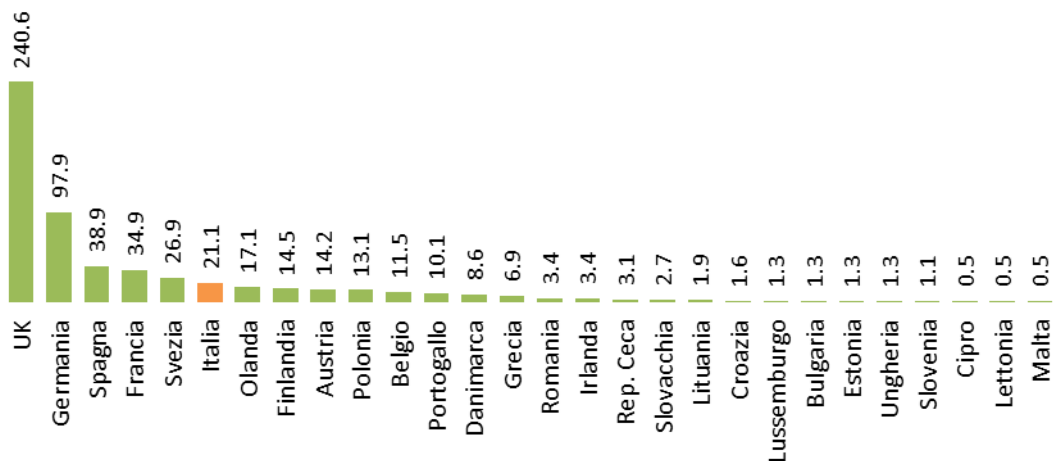
La possibilità di ricevere ordini via Internet è limitata dalla bassa diffusione delle imprese italiane che dispongono di un sito web abilitato all'e-commerce, pari a meno di un quinto del totale.

I consumi delle famiglie italiane, effettuati attraverso tutti i canali di acquisto possibili, rappresentano invece oltre il 12% dell'intero mercato europeo

Dati in miliardi di euro relativi al 2015 - prodotti e servizi non finanziari

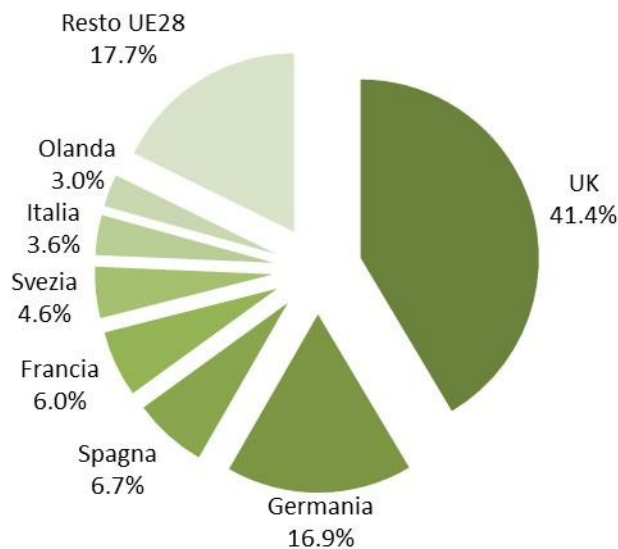


COORDINAMENTO DI ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI DIRITTI DI UTENTI E CONSUMATORI



Fonte: elaborazioni e stime BEM Research su dati Eurostat.

Come si può notare, Il Regno Unito, con una quota del 41% circa, è il paese che genera il maggior giro di affari sull'e-commerce.



Fonte: elaborazioni e stime BEM Research su dati Eurostat.

L'Italia pertanto rappresenta solamente il 3.6 % del totale.

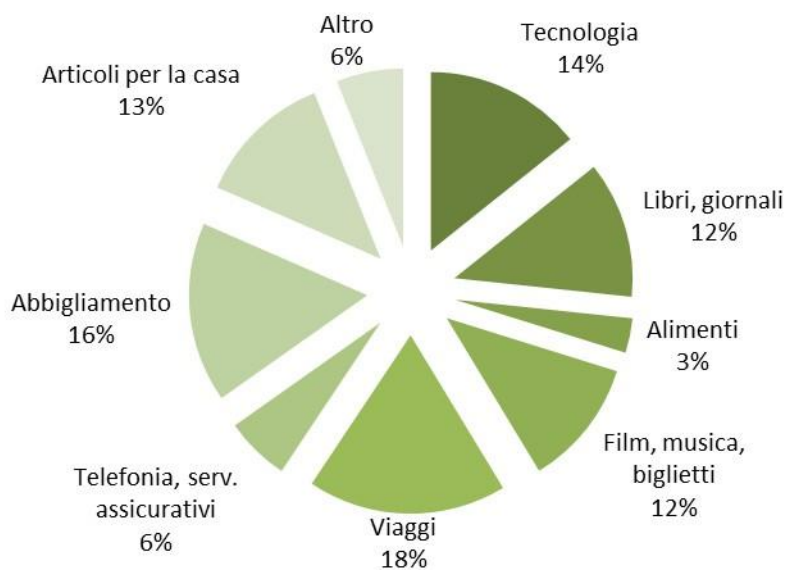
Codacons Lombardia
Viale Gran Sasso n. 10, 20131 MILANO
tel 02.29419096/02.29408196
e-mail: codacons.milano@libero.it
Sito Nazionale: www.codacons.it
Sito Lombardia: www.codacons Lombardia.com

**COORDINAMENTO DI ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI DIRITTI DI UTENTI E CONSUMATORI**

L'utilizzo di Internet per acquistare beni e servizi è, pertanto, un'attività scarsamente diffusa in Italia. Secondo le statistiche ufficiali di Eurostat appena il 26% della popolazione di età compresa tra i 16 e i 74 anni ha utilizzato almeno una volta il web per effettuare acquisti nel 2015

Anche dall'analisi in termini dinamici l'Italia risulta aver fatto minor passi avanti nella diffusione dell'e-commerce rispetto agli altri principali paesi europei. Negli ultimi 10 anni, infatti, Francia, Germania e Spagna hanno visto incrementare la percentuale di famiglie che hanno utilizzato il web per gli acquisti tra i 30 e i 40 punti percentuali, contro i 20 punti dell'Italia.

Per quanto concerne la tipologia di acquisti online effettuati dalle famiglie italiane, essi si concentrano per il 18% su viaggi e trasporti, seguiti da abbigliamento (16%), prodotti tecnologici (14%), articoli per la casa (13%), film, musica e biglietti per spettacoli (12%), libri e giornali (12%), telefonia e servizi assicurativi (6%).



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Istat.

- Scommesse online

A fronte di queste notizie, fanno da contraltare invece i dati riguardanti le scommesse online.



COORDINAMENTO DI ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI DIRITTI DI UTENTI E CONSUMATORI

Basti pensare che nel corso del 2016 nel settore delle scommesse online, la spesa è cresciuta del 25%, con l'Italia al secondo posto nell'Unione Europea.



(Dati "Il Sole 24 ore, 10 Aprile 2017)

Codacons Lombardia
Viale Gran Sasso n. 10, 20131 MILANO
tel 02.29419096/02.29408196
e-mail: codacons.milano@libero.it
Sito Nazionale: www.codacons.it
Sito Lombardia: www.codacons Lombardia.com

**COORDINAMENTO DI ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI DIRITTI DI UTENTI E CONSUMATORI**

Lo scenario che emerge dall'edizione 2017 dell'Osservatorio sul gioco online, realizzato dal Politecnico di Milano, è quello in cui il mondo dei "casinò games" ha registrato un incremento di un terzo, rispetto al passato anno, raggiungendo i 439 milioni con una quota di mercato del 43%, mentre le scommesse sportive toccano quota 350 milioni (+31%) ritagliandosi un terzo del totale.

L'unico settore in calo è rappresentato da quello del poker, la cui spesa si attesta a 133 milioni (-10% rispetto al 2015); basti pensare che nel 2012 si trovava al primo posto della graduatoria, e da solo valeva circa la metà del business delle scommesse online.

La restante quota di mercato, pari ad un centinaio di milioni, ingloba tutti i restanti giochi d'azzardo online: dagli "skill game" al bingo, dal gratta e vinci telematico al "win for life", per finire con le scommesse virtuali e con l'ippica (per un aumento complessivo che si attesta attorno al 20%) (Vedi Articolo "Il Sole 24 Ore", 10 Aprile 2017).

Il 2017 poi sta vivendo un vero e proprio incremento vertiginoso del betting e delle scommesse sportive online (soprattutto quelle calcistiche, senza però dimenticarsi anche degli altri sport, come tennis, Motogp e Formula Uno).

Nel primo trimestre del 2017 la raccolta ha sfiorato gli 1,25 miliardi di euro per le scommesse nella sua totalità sia tra quelle fisiche che effettuate tramite gli operatori virtuali presenti online.

Il biennio 2016-2017 ha fatto registrare il numero più alto di giocatori online.

L'aumento è stato vertiginoso, basti pensare che nel primo periodo del 2017 si è registrata una crescita del 27% in più del medesimo periodo del 2016, che già era stato un anno record per il settore delle scommesse sportive.

Ciò è sicuramente dovuto al fatto che rispetto a qualche anno fa, sta emergendo prepotentemente una nuova tendenza con riferimento agli eventi in versione live, cioè la possibilità di seguire e scommettere sugli stessi tramite dispositivi mobili, come smartphone e tablet, che consentono al giocatore di scommettere in qualsiasi luogo egli si trovi.



COORDINAMENTO DI ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI DIRITTI DI UTENTI E CONSUMATORI

Oggi è possibile seguire le scommesse interamente con il proprio cellulare, effettuare la puntata, raccogliere informazioni, e tutto il resto 24 ore su 24.

In relazione ai fattori che ostacolano la diffusione dell'e-commerce e delle scommesse online, tanti sono i motivi che impediscono una maggiore diffusione del fenomeno, e tanti sono gli aspetti problematici che accompagnano tale aspetto.

Il principale ostacolo riguarda il tema della sicurezza degli acquisti sul web e la forte ritrosia nell'utilizzo di carte di credito.

Ovviamente fattori da non dimenticare sono anche rappresentati dal fatto che molti continuano a preferire i negozi fisici a quelli virtuali, come anche la scarsa fiducia verso i rivenditori stessi.

In base alla classe di età si è rilevato come la preferenza verso i negozi fisici sia particolarmente sentita dalle persone più anziane rispetto agli individui più giovani.

Tale aspetto è comunque presente anche per i giovani, comunque, si osserva una forte incidenza di questo fattore di ostacolo all'uso dell'e-commerce. Ciò sembrerebbe indicare che la preferenza per i negozi fisici abbia connotati prettamente culturali, non legati quindi all'effetto del radicamento di abitudini difficili da abbandonare.

• GLI EFFETTI DELLE SCOMMESSE ONLINE

L'incremento dell'utilizzo dello strumento dell'e-commerce nella nostra società, riguarda tre differenti macro-aree, che così si possono così suddividere:

– **Area psicologica:** ossessione del gioco, senso di onnipotenza, presunzione, nervosismo, irritabilità, ansia, alterazioni del tono dell'umore, persecutorietà, senso di colpa, alterazioni dell'autostima, tendenza alla superstizione, aumento dell'impulsività, distorsione della realtà;

– **Area fisica:** alterazioni dell'alimentazione, cefalea, conseguenze fisiche dell'utilizzo di sostanze stupefacenti o alcol, sintomi fisici d'ansia (tremori, sudorazione, ecc.);

– **Area sociale:** danni economici, danni morali, danni sociali, danni familiari, danni lavorativi, difficile gestione del denaro, isolamento sociale.

Tra di essi ci focalizziamo soprattutto sui danni al nucleo familiare ed i danni economici che può comportare l'e-commerce.

**COORDINAMENTO DI ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI DIRITTI DI UTENTI E CONSUMATORI**

Il numero di persone che sono passate dall'utilizzare le *slot machine* nei bar e nei casinò e da altre forme di scommesse "fisiche", al gioco online è sempre costantemente in aumento, e ciò ha provocato e sta provocando, più di una conseguenza sulla quale è necessario soffermarsi.

Infatti, il dato che spesso viene dimenticato è quello relativo ai familiari ed ai terzi coinvolti.

Un triste esercito di genitori, figli e fratelli che spesso subiscono conseguenze pesanti pur non avendo alcuna colpa, se non quella di essere parenti di un soggetto dedito al gioco d'azzardo online.

Il gioco cd."passivo" coinvolge, per ogni giocatore, tra le 5 e le 7 persone. Una categoria che comprende, soprattutto, **mogli, figli e genitori.**

Se portiamo tutto in cifre su un numero minimo di 302.093 giocatori patologici, i danneggiati dal gap passivo sono **1.510.465 persone.** Si raggiunge così un numero di 1.812.558 persone coinvolte.

Spesso l'incremento del gioco online e delle scommesse effettuate tramite tale modalità genera, oltre che nei casi limite, situazioni violente, anche e, soprattutto, accompagnate da un numero sempre maggiore di bugie e falsità.

I legami familiari possono facilmente spezzarsi per vari motivi, ed il numero di separazioni e di divorzi che fanno seguito alla diffusione dal gioco d'azzardo online è in crescente aumento.

I centri di cura statali e privati, rappresentano i soggetti adibiti, per provare a ricucire i legami fra i coniugi e i figli.

Il numero dei giocatori è amplificato, in Italia, **dalla presenza di una slot machine ogni 143 abitanti** (facendo un parallelismo, in Germania e in Spagna questo numero sale a 261 e 245 cittadini). Ma non è finita qui.

Alcuni casi hanno messo in luce la presenza di un forte legame tra la dipendenza dal gioco d'azzardo online e la violenza all'interno della famiglia.

Da uno studio dell'Università di Melbourne, in Australia, emerge come una buona metà dei familiari di giocatori 'problematici' hanno riferito episodi di violenza nella propria famiglia

**COORDINAMENTO DI ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI DIRITTI DI UTENTI E CONSUMATORI**

negli ultimi 12 mesi. Gli stessi giocatori hanno ammesso di avere una tale frustrazione dai problemi di gioco del partner o di altro familiare, da arrivare a di sfogarsi picchiando i figli.

Lo studio guidato da Alun Jackson, direttore del “*Problem Gambling Treatment Research Centre*” fotografa un quadro inquietante: **la frustrazione causata da un familiare con problemi di questo tipo induce una persona su cinque a commettere violenza contro il giocatore o contro i figli.**

Molte di queste persone, come atto di disperazione, ricorrono alla violenza per cercare di cambiare la situazione.

Molto importante quanto detto dalla Dott.ssa Martina Gambacorta, psicologa e psicoterapeuta, in occasione del convegno “La vita non è un gioco. L’uso responsabile del denaro ed il gioco d’azzardo” tenutosi a Zevio (Vr) il 5 Maggio del 2014.

Infatti, dall’analisi delle nuove forme del gioco d’azzardo nell’era multimediale, si è appurato come esso sia diventato sempre più veloce, tecnologico, con una sempre più bassa soglia d’accesso e quindi di cautele apprestate.

Questo comporta il fatto che le giocate effettuate siano sempre più fatte in solitudine, con sempre minor possibilità di controllo per la famiglia e per i parenti del giocatore.

Tutto ciò fa scaturire un vero e proprio circolo vizioso.

Infatti l’aumento della dipendenza da gioco online, producendo una forte eccitazione e tensione, che aumenta nei periodi di stress, un senso di liberazione e gratificazione durante il gioco, un forte senso di perdita di controllo nel compiere atti illegali o negligenza sul lavoro o abuso di sostanze o sbalzi di umore in casa portando, finisce per provocare un sempre maggior isolamento del giocatore dalla famiglia, fino a portare nei casi più gravi anche gravissimi episodi di violenza domestica. Ciò porta a un **notevole isolamento sociale** e un senso di malessere sempre più forte che porta a sua volta a giocare ed a sempre più frequenti episodi di violenza. E così via in un circolo vizioso infinito.

**COORDINAMENTO DI ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI DIRITTI DI UTENTI E CONSUMATORI**

La Dott.ssa Martina Gambacorta, individua come fase che spesso rappresenta il punto di non ritorno, è quella in cui vi è **la totale perdita di controllo**, in cui si gioca per vincere e recuperare i soldi persi, chiedendo soldi “in prestito” ad amici, familiari, venendo meno il proprio sistema di valori personali, portando le persone a mentire e rubare in casa propria.

I familiari spesso iniziano ad accorgersi che c'è qualcosa che non va e ciò innesca nel giocatore ulteriore frustrazione che tenderà di affievolire attraverso il gioco. Se il crollo emotivo non lo schiaccia al tal punto da fargli fare scelte irreparabili, il giocatore in questa fase **viene spinto dai familiari a farsi aiutare**. Certo la motivazione non è ancora salda e il giocatore non è ancora pienamente consapevole di tutto ciò che è accaduto e dei problemi che si sono innescati, ma è un inizio per poter interrompere la spirale.

Successivamente, grazie a **percorsi terapeutici multidisciplinari** la persona può cambiare definitivamente la propria vita: interruzione del gioco, aiuto a gestire con attività ricreative il tempo vuoto, colloqui motivazionali per creare la giusta alleanza terapeutica, gruppi di mutuo aiuto, approcci in cui si aiuta l'ex giocatore a ristrutturare cognitivamente le credenze irrazionali relative al gioco, terapia che aiuti il giocatore e la famiglia a gestire l'impatto emotivo, se necessario terapia farmacologica per gestire l'eventuale co-morbidià con altre patologie psichiche o abuso di sostanze.

L'aiuto e il sostegno familiare in questa fase è fondamentale; perché solamente con il sostegno e l'aiuto costante della famiglia il giocatore patologico può pensare di uscire dalla spirale in cui è caduto.

Tale fenomeno, che molto spesso rimane in ombra e sullo sfondo rispetto a tante altre considerazioni nel mondo del gioco d'azzardo online merita un'ulteriore approfondimento e deve essere studiato in modo assai più efficace nei suoi riflessi psicologici.

● CONCLUSIONI

Il settore dell'e-commerce, come abbiamo avuto modo di vedere nell'odierna disamina, sta attraversando un momento di grande crescita nel nostro Paese, seppur con tutti i limiti del caso.

**COORDINAMENTO DI ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEI DIRITTI DI UTENTI E CONSUMATORI**

Rispetto, infatti, ad alcuni altri paesi dell'area UE l'Italia non è certo all'avanguardia.

E ciò è dovuto a molteplici fattori; fattori prima di tutto fisiologici, come la scarsa diffusione in alcune aree del nostro Paese della connessione a banda larga; oppure ancora fattori legati alla poca fiducia nei confronti dei rivenditori; ma soprattutto, prima di tutto, ciò è dovuto a fattori culturali.

Prima di tutto deve avvenire un cambiamento culturale all'interno della nostra società.

L'incertezza e la mancata fiducia nel settore dell'e-commerce, infatti, è nella stragrande maggioranza dei casi dovuta a fattori che poco o nulla hanno a che fare con reali problemi.

C'è però in tutto questo un lato "oscuro", quello delle scommesse e del gioco d'azzardo online.

L'aumento indiscriminato del settore del gioco e delle scommesse d'azzardo online, se non viene unito ad un conseguente incremento delle tutele per i giocatori, sia dal punto di vista informatico, sia dal punto di vista medico-sanitario, rischierà di comportare conseguenze gravi ed irreversibili.

Il numero dei giocatori online, e che si sono spostati dal settore delle scommesse sportive fisiche a quelle online è aumentato esponenzialmente negli ultimi due anni; i dati del primo periodo del 2017 riporta già un incremento enorme rispetto ai dati degli anni passati, primo tra tutti il 2016, che già era un anno record come numero di scommesse online.

Il dato inizia a far paura, perché il diffondersi progressivo delle nuove tecnologie, con l'utilizzo sempre maggiore di smartphone e tablet, anche da parte dei più giovani, rischia di far venir meno la reale consapevolezza del rischio che tali attività comportano, non solo per il singolo giocatore, ma anche e soprattutto, per la famiglia del medesimo.

Un incremento delle scommesse online che non sia accompagnato da un reale cambiamento culturale di tutti coloro che sono coinvolti, rischierà di comportare solamente conseguenze gravissime per tutti.