

Consegna di bevande alcoliche ad adolescenti

Informazioni per i responsabili nel commercio al dettaglio e i gerenti negli esercizi pubblici



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Regia federale degli alcool RFA

Il presente opuscolo è stato redatto sotto l'egida della Regia federale degli alcool (RFA) in stretta collaborazione con l'Associazione Safer Clubbing, l'Associazione Svizzera distributori di bibite, Bell SA, la Comunità d'interessi commercio al dettaglio svizzera, GastroSuisse, hotelleriesuisse, Spiritsuisse e l'Unione Petrolifera.

Organizzazioni responsabili

Le seguenti organizzazioni raccomandano di utilizzare il presente opuscolo per scopi didattici.



Associazione Safer Clubbing
Casella postale 2070
8031 Zurigo
www.safer-clubbing.ch



Associazione Svizzera
distributori di bibite
Riedstrasse 14
Casella postale
8953 Dietikon 1
www.vsg-asdb.ch



Schweizer Obstverband
Fruit-Union Suisse
Associazione Svizzera Frutta
www.swissfruit.ch



Bell SA
Elsässerstrasse 174
4056 Basilea
www.bell.ch



CI CDS
Casella postale 5815
3001 Berna
www.igdhs.ch



Federazione svizzera
dei liquoristi
Amthausgasse 1
3000 Berna 7
www.wineandspirit.ch



GastroSuisse
Blumenfeldstrasse 20
8046 Zurigo
www.gastrosuisse.ch



hotelleriesuisse
Monbijoustrasse 130
Casella postale
3001 Berna
www.hotelleriesuisse.ch



SPIRITSUISSE
Gurzelngasse 27
4500 Soletta
www.spiritsuisse.ch



Swiss Retail Federation
Marktgasse 50
3000 Berna 7
www.swiss-retail.ch



Unione Petrolifera
Spitalgasse 5
8001 Zurigo
www.erdoel-vereinigung.ch



VELEDES

VELEDES
Associazione svizzera di
dettaglianti in alimentari
Falkenplatz 1
3012 Berna
www.veledes.ch

Colofone

Editore
Regia federale degli alcool (RFA), Länggassstrasse 35, CH-3000 Berna 9, e-mail: info@eav.admin.ch

Concezione, redazione e layout
Stoll, Hess und Partner AG, Berna

Aprile 2011

Indice

Una grande responsabilità	4
I giovani e l'alcol, oggi	4
Basi giuridiche	6
Conoscenze pregresse dei collaboratori	8
Misure imperative e misure raccomandate urgentemente	9
Misure di sostegno	10
Come affrontare le incertezze	12
Materiale didattico e di supporto	13
Sanzioni	15
Esempi pratici nel commercio al dettaglio	16
Esempi pratici negli esercizi pubblici	23
Domande?	31

Per una migliore leggibilità, nel testo non si fa alcuna distinzione tra genere maschile e genere femminile. Le forme utilizzate si riferiscono alle persone di entrambi i sessi.

Documentazione informativa e di formazione edita dalla Regia federale degli alcool

A fini informativi e di formazione dei responsabili nel commercio al dettaglio e dei gerenti negli esercizi pubblici come pure dei rispettivi collaboratori e apprendisti riguardo alle disposizioni legali sulla consegna di bevande alcoliche agli adolescenti sono disponibili, oltre al presente testo, i seguenti documenti:

- Consegna di bevande alcoliche ad adolescenti: basi giuridiche e premesse;
- Consegna di bevande alcoliche ad adolescenti: informazioni per i collaboratori nel commercio al dettaglio e negli esercizi pubblici;
- Consegna di bevande alcoliche ad adolescenti: informazioni per i collaboratori nel commercio al dettaglio e negli esercizi pubblici che assolvono un apprendistato.

Una grande responsabilità

In qualità di responsabili nel commercio al dettaglio o di gerenti negli esercizi pubblici siete tenuti a garantire il rispetto delle basi giuridiche relative alla consegna di bevande alcoliche agli adolescenti.

Ciò rappresenta una sfida per molte imprese. È necessario che il personale di vendita e di servizio conosca le prescrizioni e sia in grado di – e voglia – applicarle correttamente nell'attività lavorativa di tutti i giorni.

Il presente documento si prefigge di fornire un aiuto in merito. Nelle pagine seguenti troverete le risposte alle domande:

- Che cosa recitano le basi giuridiche inerenti alla consegna di bevande alcoliche agli adolescenti?
- Quali misure dovete o dovrete adottare nella vostra impresa?

- Come potete sostenere e motivare ulteriormente i vostri collaboratori?
- Quali sono le conseguenze se voi e i vostri collaboratori non rispettate le basi giuridiche?
- Dove potete ricevere aiuto?

In base alla legislazione attuale, in particolare a chi distribuisce di bevande alcoliche spetta gran parte della responsabilità per quanto concerne la tutela della gioventù. Vi invitiamo ad assumervi tale responsabilità in qualità di responsabili nel commercio al dettaglio o di gerenti negli esercizi pubblici e vi ringraziamo sin d'ora della preziosa collaborazione.

Regia federale degli alcool

I giovani e l'alcol, oggi

L'alcol non è un bene di consumo qualsiasi e pertanto dovrebbe essere consumato con moderazione. In Svizzera, dal 1981 il consumo di alcol puro pro capite è invero diminuito. Negli ultimi anni si è tuttavia constatato che alcuni fanciulli e adolescenti minori di rispettivamente 16 e 18 anni hanno un rapporto sempre più problematico con l'alcol. I giovani di queste fasce di età iniziano troppo presto ad assumere alcol, bevono troppo spesso e/o in maniera eccessiva (troppo in ogni occasione).

I fanciulli e gli adolescenti sono particolarmente sensibili agli effetti dell'alcol. Soprattutto l'ubriachezza è dannosa per la salute dei più giovani, poiché può compromettere lo sviluppo fisico e mentale. Diversi studi mostrano che il consumo eccessivo di alcol può pregiudicare fortemente lo sviluppo neurologico degli adolescenti e provocare danni irreversibili. Più è bassa l'età in cui si inizia a consumare alcol, maggiore è la probabilità che si verifichino successivamente conseguenze negative, come ad esempio una ridotta capacità di apprendimento.^{5,6}

Inoltre, sussiste il pericolo che gli adolescenti che manifestano un consumo problematico di alcol non modifichino il proprio comportamento negli anni successivi. Per tutti questi motivi è necessario tenere lontano gli adolescenti dall'alcol il più a lungo possibile.

Di seguito sono illustrati alcuni dati sull'attuale consumo di bevande alcoliche da parte degli adolescenti.

- Nel 2007 circa il 46 per cento dei tredicenni ha dichiarato di aver consumato una bevanda alcolica nei 30 giorni precedenti al sondaggio. La percentuale dei quindicenni era del 74 per cento.¹
- A 15 anni, il 25,4 per cento dei ragazzi e il 17,6 per cento delle ragazze bevono alcol almeno una volta alla settimana.²
- In media, la prima esperienza concreta con l'alcol (più di un sorso) avviene per gli scolari a 13,3 anni e per le scolare a 13,4 anni.²
- Gli scolari fanno la prima esperienza dello stato di ubriachezza mediamente a 13,8 anni, le scolare a 13,9 anni.²
- In un sondaggio del 2006, il 28,1 per cento dei quindicenni ha dichiarato di essersi già ubriacato almeno due volte. Nel caso delle ragazze della stessa età la percentuale era del 19,0 per cento.²
- Tra il 2005 e il 2007 il numero di adolescenti e giovani adulti ricoverati in un ospedale svizzero a causa di un'intossicazione alcolica è aumentato del 16 per cento. Un incremento particolarmente marcato si è registrato per le ragazze e le giovani donne.³
- Nel 2007 negli ospedali svizzeri la dipendenza dall'alcol è stata diagnosticata in circa 600 (ossia quotidianamente 1,7) adolescenti e giovani adulti. I primi casi si sono riscontrati già tra i ragazzi di 10 e 11 anni.³

- Gli adolescenti tra i 13 e i 17 anni con un consumo problematico di alcol tendono a commettere atti violenti con maggiore frequenza rispetto agli altri adolescenti. Infatti, il 25 per cento di loro commette tra il 50 e il 60 per cento degli atti violenti compiuti da ragazzi. Il 15 per cento delle ragazze che hanno un consumo problematico di alcol commette, invece, tra il 40 e il 50 per cento degli atti violenti compiuti da ragazze.⁴

Informazioni più dettagliate sul tema sono reperibili nell'opuscolo «Consegna di bevande alcoliche ad adolescenti: basi giuridiche e premesse».

Fonti bibliografiche:

- ¹ Hibell B., Guttormsson U., Ahlström S., Balakireva O., Bjarnason T., Kokkevi A., Kraus L. (2007). The 2007 ESPAD Report. Substance Use Among Students in 35 European Countries
- ² Schmid, H., Delgrande Jordan, M., Kuntsche, E. N., Kuendig, H. & Annaheim, B. (2007). Der Konsum psychoaktiver Substanzen von Schülerinnen und Schülern in der Schweiz. Lausanne: SFA.
- ³ Wicki, M., Gmel, G. (2009) (SFA). Alkohol-Intoxikationen Jugendlicher und junger Erwachsener. Ein Update der Sekundäranalyse der Daten Schweizer Hospitäler bis 2007
- ⁴ Kuntsche et al., 2006, ESPAD Sekundäranalyse: Alkohol und Gewalt im Jugendalter
- ⁵ Guerri, C., et al. Mechanisms involved in the neurotoxic, cognitive, and neurobehavioral effects of alcohol consumption during adolescence. Department of Cellular Pathology, Centro de Investigación Principe Felipe, 2009.
- ⁶ Zimmermann, U., et al., Neurobiologische Aspekte des Alkoholkonsums bei Kindern und Jugendlichen. Sucht 54 (6), 2008.

Basi giuridiche

La consegna di bevande alcoliche agli adolescenti è disciplinata in due atti legislativi:

- ordinanza del 23 novembre 2005 sulle derivate alimentari e gli oggetti d'uso (ODerr; RS 817.02) e
- legge federale del 21 giugno 1932 sulle bevande distillate (legge sull'alcool, LAIc; RS 680).

Questi due atti legislativi regolamentano tra l'altro:

- le limitazioni alla consegna;
- le prescrizioni sulla dichiarazione; e
- le limitazioni alla pubblicità.

I seguenti articoli sono rilevanti per la consegna di bevande alcoliche ad adolescenti:

Articolo 11 capoversi 1 e 2 ODerr

¹ Le bevande alcoliche non devono essere consegnate a bambini e minori di 16 anni. Sono fatte salve le disposizioni della legislazione sull'alcool.

² Le bevande alcoliche devono essere messe in vendita in modo da poterle distinguere dalle bevande analcoliche. Nel punto vendita deve essere collocato un cartello ben visibile sul quale, in una scrittura chiara e leggibile, si specifica il divieto di consegnare bevande alcoliche a bambini e giovani. Vi si deve menzionare l'età minima per la consegna prescritta dal capoverso 1 e dalla legislazione sull'alcool.

Articolo 41 capoverso 1 lettera i LAIc

¹ Sono vietate le seguenti forme di commercio al minuto di bevande distillate:

i. consegna a fanciulli e ad adolescenti minori di 18 anni.

Concretamente ciò significa che:

- > È vietata la consegna di bevande alcoliche agli adolescenti minori di 16 anni.
- > È vietata la consegna di bevande distillate (superalcolici, aperitivi, alcopop allo stato puro e diluiti) agli adolescenti minori di 18 anni.
- > Agli adolescenti di età compresa tra i 16 e i 18 anni possono essere consegnate unicamente bevande alcoliche fermentate (birra, vino, sidro, vino spumante).
- > Alle persone che hanno compiuto i 18 anni possono essere consegnate bevande alcoliche di ogni genere.
- > Nel punto vendita deve essere collocato un cartello ben visibile che richiama l'attenzione sulle limitazioni alla consegna.
- ▶ Per determinare in maniera inequivocabile l'età di un cliente adolescente, prima di consegnare una bevanda alcolica si deve richiedere un documento d'identità (passaporto, carta d'identità, licenza di condurre).

Ai minori di 16 anni



Ai minori di 18 anni



Alcopop



Aperitivi



**Bevande
distillate**

Attenzione: sono possibili disposizioni più severe

Diversi Cantoni e imprese hanno emanato prescrizioni più severe sulla consegna di bevande alcoliche ad adolescenti.

Sul sito Internet dell'Ufficio federale della sanità pubblica (www.bag.admin.ch) trovate un link concernente lo stato della prevenzione del consumo di alcolici nei Cantoni (percorso: Temi - Alcol, tabacco, droghe - Alcol).

Documenti d'identità falsificati o utilizzati abusivamente

Il giovane cliente che utilizza un documento d'identità falsificato per ingannare i vostri collaboratori commette un reato di falsità in documenti. In linea di principio, se il personale consegna una bevanda alcolica sulla base di un documento falsificato, non è colpevole di alcuna violazione. Nonostante ciò il personale di vendita e di servizio deve osservare l'obbligo di diligenza. Qualora la falsificazione del documento fosse evidente, non si deve vendere la bevanda alcolica al giovane cliente.

Quando una bevanda o una derrata alimentare è considerata alcolica?

Le limitazioni alla consegna si applicano alle bevande alcoliche con un tenore alcolico superiore all'1,2 per cento del volume e alle derrate alimentari il cui tenore alcolico supera il 6 per cento del peso.

In ambito di derrate alimentari, si può presumere che i prodotti e le pietanze preparati o trasformati non sono interessati dalla legislazione sull'alcool. Fra questi rientrano, ad esempio, la torta foresta nera, la torta al kirsch di Zugo, il tiramisù, i bastoncini al kirsch, il pollo al vino e simili.

Se invece una pietanza o un dolce vengono serviti con l'aggiunta di alcol (ad es. sorbetto al limone con vodka), è applicabile la legislazione sull'alcool. In questo caso bisogna rispettare l'età minima prevista per la consegna di bevande alcoliche.

Cessione di bevande alcoliche da parte di terzi ad adolescenti non autorizzati

Se in un punto vendita o in un esercizio pubblico persone autorizzate all'acquisto di bevande alcoliche consegnano queste bevande ad adolescenti non autorizzati al loro acquisto, il personale di vendita e di servizio non è di regola perseguibile penalmente. Ciò non vale però nel caso di una cessione manifesta di bevande alcoliche ad adolescenti non autorizzati all'acquisto.

Il personale di vendita e di servizio potrebbe essere accusato di correttezza qualora sia manifesto che persone autorizzate all'acquisto abbiano ceduto la bevanda acquistata a persone non autorizzate. In questo caso, per tutelarsi il personale di vendita e di servizio dovrebbe avvertire l'acquirente/il cliente che in diversi Cantoni tale cessione è punibile.

«Articolo sullo sciroppo»

In parecchi Cantoni vigono disposizioni (leggi, ordinanze, direttive, istruzioni) che disciplinano la determinazione dei prezzi e l'offerta di bevande analcoliche rispetto alle bevande alcoliche.

Sul sito Internet dell'Ufficio federale della sanità pubblica (www.bag.admin.ch) trovate un link concernente lo stato della prevenzione del consumo di alcolici nei Cantoni (percorso: Temi - Alcol, tabacco, droghe - Alcol).

Divieto di consegna di bevande alcoliche a ubriachi

È severamente vietata anche la consegna di bevande alcoliche a persone ubriache di qualsiasi età. Una violazione di questo divieto può avere gravi conseguenze per voi e per i vostri collaboratori. Potreste, ad esempio, essere accusati di correttezza nella guida in stato di ubriachezza.

Conoscenze pregresse dei collaboratori

In qualità di responsabili nel commercio al dettaglio o di gerenti negli esercizi pubblici potete partire dal presupposto che i collaboratori che hanno concluso una formazione nel settore delle vendite o della gastronomia siano informati

sulle disposizioni legali relative alla consegna di bevande alcoliche agli adolescenti. Tuttavia, dovete accertarvi personalmente delle conoscenze dei vostri collaboratori.

Misure imperative e misure raccomandate urgentemente

Misura imperativa

Cartello ben visibile nel punto vendita

Nel punto vendita deve essere collocato un cartello ben visibile che indichi le limitazioni alla consegna di bevande alcoliche.

Potete richiedere cartelli autoadesivi su cui figurano i limiti d'età di 16/18 anni a Sucht Info Schweiz, av. Louis-Ruchonnet 14, 1003 Losanna, tel. 021 321 29 11, fax 021 321 29 40, info@sucht-info.ch.

-> Vedi anche «Materiale didattico e ausili»

Sono ammessi anche cartelli personalizzati, purché indichino i limiti d'età di 16/18 anni.

Misure raccomandate urgentemente

Inserimento di nuovi collaboratori e formazione continua

Se viene commessa un'infrazione all'articolo 11 ODerr o all'articolo 41 LAlc, in linea di principio è punibile l'autore diretto di tale infrazione, concretamente il personale di vendita o di servizio che è stato a contatto diretto con il cliente e che ha consegnato illecitamente la bevanda alcolica.

Analogamente è perseguibile penalmente secondo l'articolo 6 capoverso 2 della legge federale sul diritto penale amministrativo (DPA) anche il responsabile di un'impresa che, intenzionalmente o per negligenza, in violazione di un obbligo giuridico, omette di impedire un'infrazione di un collaboratore.

Di fatto ciò significa che, se i vostri collaboratori commettessero un'infrazione contro la limitazione alla consegna di bevande alcoliche ad adolescenti, potreste essere chiamati a rispondere del loro comportamento, a meno che non dimostrate di averli informati, formati e sorvegliati sufficientemente.

Vi raccomandiamo, pertanto, di attuare le seguenti misure nella vostra impresa:

- informate i nuovi collaboratori in maniera esauriente sulla legislazione concernente le limitazioni alla consegna di bevande alcoliche agli adolescenti;
- dite chiaramente ai vostri collaboratori che date per scontato che essi rispettino la legislazione concernente le limitazioni alla consegna di bevande alcoliche agli adolescenti e che non ammettete compromessi nella vostra impresa;
- istruite i vostri collaboratori regolarmente sulle basi giuridiche;
- effettuate regolarmente un controllo dell'apprendimento e della comprensione e assicuratevi in base a un test che i concetti trasmessi siano stati capiti;
- documentate con precisione la vostra attività di formazione e i controlli regolari del processo di apprendimento.

Il legislatore non prescrive esplicitamente in che misura debbano essere effettuati corsi sulla limitazione alla consegna di bevande alcoliche agli adolescenti nella vostra impresa. Vi raccomandiamo, pertanto, di tenere una documentazione precisa della vostra attività di formazione. Se viene commessa un'infrazione, spetta all'autorità competente stabilire se i corsi di formazione e i controlli nella vostra impresa erano sufficienti e se la responsabilità ricade sull'autore dell'infrazione (il personale di vendita o di servizio).

-> Sul tema dell'inserimento di nuovi collaboratori e della formazione continua vedi anche «Misure di sostegno».

Misure di sostegno

Con le seguenti misure potete aiutare i vostri collaboratori a rispettare la legislazione.

Inserimento di nuovi collaboratori

- Introdurrete i nuovi collaboratori alla legislazione sin dal primo giorno di lavoro.
- Fate in modo che anche i collaboratori non qualificati la comprendano.
- Il cosiddetto «sistema di affiancamento» (collaboratori esperti con una buona formazione si prendono cura dei «nuovi arrivati» e li seguono nei primi giorni di lavoro) si è rivelato valido.

Corsi di formazione

- Organizzate corsi sull'argomento a intervalli regolari (almeno una volta all'anno, a seconda dell'impresa e del numero dei collaboratori sono opportuni corsi più frequenti).
- Nei vostri corsi introducete giochi di ruolo. In questo modo, i collaboratori possono apprendere il comportamento corretto da adottare con i giovani clienti ed eliminare gli ostacoli relativi al controllo dei documenti.
- Impartite istruzioni comportamentali chiare e inequivocabili.
- Distribuite fogli dati e note informative sulla legislazione come promemoria.
- Fate firmare ai vostri collaboratori un documento che confermi la loro partecipazione ai corsi.
- Concludete i vostri corsi con un controllo dell'apprendimento (esami con esempi pratici).
- Documentate la vostra attività di formazione.

Informazioni

- Fornite informazioni per tempo sui controlli interni nella vostra impresa.
- Informate i vostri collaboratori della possibilità che si effettuino test d'acquisto con l'impiego di adolescenti per conto dei Cantoni.
- Avisate per tempo che in caso di violazione della legislazione i collaboratori responsabili possono essere denunciati.

Sostegno

- Assumete una posizione chiara in merito alle prescrizioni legali. Fungete da esempio. ->«Qui non è consentita la vendita di bevande alcoliche ai minorenni».
- Dite chiaramente che in situazioni difficili sostenete i vostri collaboratori.
- Designate una persona a cui i vostri collaboratori possono chiedere aiuto in situazioni difficili (telefono presso la cassa, il bar o il banco di mescita).
- Se i vostri collaboratori dovessero trovarsi di fronte adolescenti che in seguito al rifiuto di consegnare una bevanda alcolica assumono ripetutamente un atteggiamento aggressivo e prepotente, potete considerare la possibilità di imporre un divieto d'accesso al locale o al negozio agli adolescenti in questione. Dovete, tuttavia, osservare la base giuridica cantonale.

Scambio/Spirito di squadra

- Incoraggiate uno scambio regolare tra i collaboratori che operano in «prima linea».

Materiale di supporto

- Offrite ai vostri collaboratori ausili (ad es. una tabella per calcolare l'età dei clienti, l'age calculator della Croce Blu, il distintivo «16/18» da applicare sugli abiti da lavoro, opuscoli informativi da distribuire a giovani clienti ecc.).
- Se possibile, allestite un sistema di cassa che ricordi al personale di vendita o di servizio di controllare un documento d'identità prima di consegnare le bevande alcoliche.

Specialmente nei bar, club e nelle discoteche

- Oltre al bar convenzionale, prevedete un banco di miscita per le bevande analcoliche.
- Predisponete un banco apposito per il controllo dei documenti, presso il quale i clienti a partire dai 18 anni di età ricevono un braccialetto (oppure un altro oggetto di riconoscimento adeguato e soprattutto non falsificabile).

- In linea di principio potete affidare la responsabilità del controllo dell'età anche a un servizio di sicurezza (controllo all'ingresso). A tal fine dovete però richiamare l'attenzione su questa responsabilità nel contratto stipulato con tale servizio di sicurezza. Spiegate anche perché il rigoroso controllo dell'età è imperativo per voi (limitazione alla consegna di bevande alcoliche).

Se affidate la responsabilità del controllo dell'età a un servizio di sicurezza, si applica in generale il principio della buona fede, in base al quale potete presumere che esso svolga il suo compito e che effettui i controlli correttamente.

In occasione di eventi per i giovani dai 16 anni in su, i diversi gruppi di età devono essere riconoscibili chiaramente (vedi «Materiale didattico e di supporto»). Tenete presente che il controllo dell'età effettuato dal servizio di sicurezza vale anche per le liste di invitati o le cosiddette «liste di amici». Tuttavia, in caso di incertezza (aspetto molto giovane) il personale del bar o di servizio prima di consegnare la bevanda alcolica deve richiedere un documento d'identità.

Come affrontare le incertezze

Possono presentarsi diverse situazioni per cui un collaboratore consegni bevande alcoliche o distillate ad adolescenti non autorizzati al loro acquisto, benché sappia che è vietato.

Stima errata dell'età

- È stata stimata un'età evidentemente troppo alta.
- Il collaboratore si è lasciato ingannare da un «espediente» del giovane (giocare in maniera disinvolta con le chiavi dell'auto o con una carta di credito, truccarsi in modo da sembrare più vecchio).

Soluzioni/misure imperative

- L'età dei giovani clienti che vorrebbero acquistare o consumare una bevanda alcolica non viene stimata. In linea di massima viene sempre richiesto un documento d'identità per verificare l'età.
- Non ci sono motivi validi per ammettere eccezioni.
- Vengono accettati soltanto i documenti d'identità in cui è indicata la data di nascita, cioè il passaporto, la carta d'identità o la licenza di condurre.
- Le tessere di studente e simili non vengono accettate.

Incertezza/dubbio

- Scrupoli/timore a chiedere un documento d'identità.
- Timore di reazioni negative da parte di altri avventori e clienti (più anziani).
- Stress/pressione/code alla cassa o al bar.
- Esperienze negative con i superiori.

Soluzioni/misure possibili

- Il controllo dei documenti d'identità di giovani clienti che vorrebbero acquistare o consumare una bevanda alcolica è obbligatorio nell'impresa.
- Non si accettano compromessi né si fanno eccezioni. I collaboratori vengono appositamente formati e informati.
- I collaboratori sanno che in situazioni difficili un superiore li aiuta a imporre il rispetto delle prescrizioni legali (sistemare un telefono vicino alla cassa o al banco di mescita).
- La volontà di applicare la legislazione è espressa chiaramente anche a livello di direzione.

Indifferenza/opposizione

- Il collaboratore è indifferente di fronte alle disposizioni legali.
- Il collaboratore contesta le disposizioni.

Misure possibili

- Chiedete i motivi dell'indifferenza/del rifiuto.
- Evidenziate la responsabilità che il collaboratore ha assunto con il suo impiego nel settore delle vendite o negli esercizi pubblici.
- Spiegate al collaboratore i motivi della legislazione attuale, -> vedi «I giovani e l'alcol, oggi».

- Richiamate l'attenzione sulle possibili conseguenze «esterne» per i collaboratori:
 - una denuncia penale;
 - una procedura davanti al giudice (a seconda del Cantone);
 - l'iscrizione nel casellario giudiziale (a seconda del Cantone e della gravità del caso);
 - una multa fino a 10000 franchi.
- Sottolineate le possibili conseguenze «interne» per i collaboratori:
 - lettera di biasimo;
 - lettera di richiamo;
 - licenziamento (in caso di recidiva).

Materiale didattico e di supporto

Materiale didattico

DVD «Wie sage ich NEIN zu unter 18-Jährigen»

Contenuto

Sei cortometraggi di due minuti ciascuno, che riproducono situazioni reali (tre in un bar o discoteca, tre nel commercio al dettaglio). Viene mostrato il comportamento corretto, i collaboratori raccontano le loro esperienze.

Uso

Scopi didattici.

Ordinazione (tedesco/francese, italiano solo con sottotitoli)

Spiritsuisse, c/o Essentiel Communications Sàrl, sig.ra Alexandra Rys, ch. des Clochettes 14, 1206 Ginevra, tel. 022 702 16 50, fax 022 702 16 57, arys@essentielcom.ch.

Opuscolo «Sorry, aber du bist zu jung – ich darf dir keinen Alkohol verkaufen»

Contenuto

Opuscolo informativo per il personale di vendita e di servizio riguardante le disposizioni legali sui limiti d'età di 16 e 18 anni con regole comportamentali e consigli pratici.

Uso

Da distribuire al personale di vendita e di servizio.

Ordinazione (tedesco/francese)

Sucht Info Schweiz, C.P. 870, 1001 Losanna, tel. 021 321 19 35, fax 021 321 29 40, e-mail: buchhandlung@sucht-info.ch.

Materiale di supporto

Cartellone «Jugendschutz»

Contenuto

Disposizioni legali sulla consegna di bevande alcoliche ad adolescenti.

Uso

Da applicare alle casse, porte d'ingresso e ai banchi.

Ordinazione (tedesco/francese)

Sucht Info Schweiz, C.P. 870, 1001 Losanna, tel. 021 321 19 35, fax 021 321 29 40, e-mail: buchhandlung@sucht-info.ch, sito Internet: www.sucht-info.ch/info-materialien/jugendschutz.

Opuscolo informativo «Spiacenti, la legge proibisce la vendita ...»

Contenuto

L'opuscolo spiega brevemente le limitazioni alla consegna di bevande alcoliche e le conseguenze per gli offerenti che violano le disposizioni.

Uso

Da distribuire ai giovani clienti a scopo informativo e ai bambini per l'informazione dei loro genitori.

Ordinazione (tedesco/francese/italiano)

Spiritsuisse, c/o Essentiel Communications Sàrl, sig.ra Alexandra Rys, ch. des Clochettes 14, 1206 Ginevra, tel. 922 702 16 50, fax 022 702 16 57, arys@essentielcom.ch.

Age calculator (tessera per il parcheggio)

Cos'è?

Fascette di controllo di diversi colori che permettono di riconoscere la fascia d'età a cui appartengono gli adolescenti e facilitano in tal modo il lavoro del personale nei club e nei bar.

Uso

Come ausilio per il controllo dell'identità da utilizzarsi dal personale di vendita o di servizio.

Ordinazione (tedesco)

Blaues Kreuz Kantonalverband Zürich, Infoline: 044 272 04 22, www.blaueskreuzzuerich.ch. Costo di un age calculator: 2,50 franchi.

Braccialetti di controllo

Cosa sono?

Fascette di controllo di diversi colori che permettono di riconoscere la fascia d'età cui appartengono gli adolescenti e facilitano in tal modo il lavoro del personale nei club e nei bar.

Utilizzo

Per suddividere gli adolescenti in fasce d'età nei club e nei bar.

Ordinazione (tedesco)

Presso i centri regionali per la prevenzione delle dipendenze. Trovate l'elenco degli indirizzi sul sito Internet www.infoset.ch/de/index.htm.

Corsi

«Che ci cavi?»

Cosa

GastroSuisse organizza corsi specifici sulla consegna di alcol a giovani per gruppi fino a 40 persone. Questi corsi sono rivolti a responsabili di direzione, collaboratori o apprendisti negli esercizi pubblici e nel commercio al dettaglio.

Informazioni:

GastroSuisse

Formazione professionale

Tel. 0848 37 71 11

E-mail: weiterbildung@gastrosuisse.ch

Il materiale didattico e di supporto indicati in questo capitolo espongono le raccomandazioni del gruppo di lavoro (vedi p. 31). Suggesti sono bene accetti all'indirizzo info@eav.admin.ch.

Sanzioni

In caso di inosservanza delle disposizioni legali in materia di consegna di bevande alcoliche ad adolescenti

voi, in qualità di responsabili nel commercio al dettaglio o di gerenti negli esercizi pubblici, o la vostra azienda rischiate:

- una denuncia penale;
 - una procedura davanti al giudice (a seconda del Cantone);
 - l'iscrizione nel casellario giudiziale (a seconda del Cantone e della gravità del caso);
 - una multa fino a 10000 franchi, -> vedi riquadro «Disposizioni cantonali aggiuntive»;
 - la chiusura temporanea del negozio al dettaglio o dell'esercizio pubblico (a seconda del Cantone);
 - la perdita della licenza per la vendita di alcol;
 - la revoca della patente (a seconda del Cantone).
- > Vedi anche riquadro «Chi è punibile?»

Ma anche:

- una perdita di cifra d'affari e d'immagine da non sottovalutare.

Il vostro personale di vendita o di servizio rischia:

- una denuncia penale;
- una procedura davanti al giudice (a seconda del Cantone);
- una multa fino a 10000 franchi.

Disposizioni cantonali aggiuntive

In caso di infrazione all'articolo 41 LAlc o all'articolo 11 ODerr, è possibile anche pronunciare sanzioni sulla base delle leggi cantonali sugli esercizi pubblici. Il catalogo delle sanzioni spazia dalla revoca dell'autorizzazione alla multa fino a 10000 franchi al massimo.

Sul sito Internet dell'Ufficio federale della sanità pubblica (www.bag.admin.ch) trovate un link concernente lo stato della prevenzione del consumo di alcolici nei Cantoni (percorso: Temi - Alcol, tabacco, droghe - Alcol).

Chi è punibile?

Nel diritto penale è punibile la persona che viola la legge. Nel caso della consegna illecita di bevande alcoliche ad adolescenti, è dunque punibile il personale di vendita o di servizio, concretamente la persona a diretto contatto con il cliente.

Conformemente all'articolo 6 capoverso 2 della legge federale sul diritto penale amministrativo (DPA) è perseguibile penalmente anche il responsabile di un'azienda. Secondo questa disposizione anche il datore di lavoro che, intenzionalmente o per negligenza, in violazione di un obbligo giuridico, omette di impedire un'infrazione di un collaboratore soggiace alle disposizioni penali.

Questo significa che il datore di lavoro è responsabile a determinate condizioni del comportamento dei suoi dipendenti. Egli può però liberarsi dalla sua responsabilità qualora dimostri di aver assunto personale idoneo e di averlo sufficientemente formato e sorvegliato, -> vedi in merito anche: «Misure imperative e misure raccomandate urgentemente».

Anche un apprendista può essere perseguito penalmente?

Sì. Secondo il diritto penale amministrativo, in linea di principio è possibile perseguire penalmente un adolescente al compimento del 15° anno d'età, quindi nel 16° anno d'età, indipendentemente dal contratto di assunzione.

Esempi pratici nel commercio al dettaglio

Non sarà sempre facile per i vostri collaboratori applicare correttamente nell'attività lavorativa di tutti i giorni la legislazione sull'alcool a tutela della gioventù. Pertanto, di seguito trovate alcuni esempi pratici e il relativo modo di procedere corretto.

Situazioni standard

Situazione standard 1

Un adolescente vorrebbe pagare alla cassa una bevanda alcolica.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Modo di procedere corretto

1. Egli richiede un documento d'identità, vale a dire il passaporto, la carta d'identità o la licenza di condurre*.
2. In base ai dati sul documento d'identità, verifica il diritto dell'adolescente ad acquistare la bevanda alcolica (possono essere utili un appunto sull'età da tenere alla cassa o un sistema di cassa che indica la possibile data di nascita limite).

Caso A: l'adolescente ha l'età per ottenere la bevanda desiderata

La vendita può essere effettuata.

Caso B: l'adolescente è troppo giovane per ottenere la bevanda desiderata

Bisogna rifiutarsi di vendere la bevanda alcolica a questo adolescente facendo riferimento alla legislazione e il prodotto deve essere trattenuto alla cassa.

Caso C: l'adolescente non ha con sé un documento d'identità

La vendita della bevanda alcolica a questo adolescente viene rifiutata facendo riferimento alla legislazione e il prodotto viene trattenuto alla cassa.

*Attenzione: si possono ottenere diverse licenze di condurre (ad es. per ciclomotori, veicoli agricoli) già all'età di 16 anni. Per l'età di un cliente occorre basarsi unicamente sulla data di nascita.

Situazione standard 2

Un adolescente vorrebbe acquistare una bottiglia di vodka. Il vostro collaboratore è quasi sicuro che l'adolescente ha circa 23 anni.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Modo di procedere corretto

1. Egli richiede un documento d'identità, vale a dire il passaporto, la carta d'identità o la licenza di condurre*.
2. In base ai dati sul documento d'identità, verifica il diritto dell'adolescente ad acquistare la bevanda alcolica (possono essere utili un appunto sull'età da tenere alla cassa o un sistema di cassa che indica la possibile data di nascita limite).

Caso A: l'adolescente ha l'età per ottenere la bevanda desiderata

La vendita può essere effettuata.

Caso B: l'adolescente è troppo giovane per ottenere la bevanda desiderata

Bisogna rifiutarsi di vendere la bevanda alcolica a questo adolescente facendo riferimento alla legislazione e il prodotto deve essere trattenuto alla cassa.

Caso C: l'adolescente non ha con sé un documento d'identità

La vendita della bevanda alcolica a questo adolescente viene rifiutata facendo riferimento alla legislazione e il prodotto viene trattenuto alla cassa.

*Attenzione: si possono ottenere diverse licenze di condurre (ad es. per ciclomotori, veicoli agricoli) già all'età di 16 anni. Per l'età di un cliente occorre basarsi unicamente sulla data di nascita.

Casi speciali

Caso speciale 1

Un gruppo di adolescenti vorrebbe acquistare diverse confezioni da 6 birre. L'adolescente che vorrebbe pagare potrebbe avere 16 anni. Gli altri membri del gruppo sembrano molto più giovani.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Modo di procedere corretto

1. Egli richiede un documento d'identità, vale a dire il passaporto, la carta d'identità o la licenza di condurre* dell'adolescente che vuole pagare.
2. In base ai dati sul documento d'identità, verifica il diritto dell'adolescente ad acquistare la bevanda alcolica (possono essere utili un appunto sull'età da tenere alla cassa o un sistema di cassa che indica la possibile data di nascita limite).

Caso A: l'adolescente ha l'età per ottenere la bevanda desiderata

La vendita può essere effettuata.

Per tutelarsi il vostro collaboratore dovrebbe avvertire l'adolescente che, a seconda del Cantone, egli è punibile se cede una bevanda alcolica ad adolescenti non autorizzati ad acquistarla.

Caso B: l'adolescente è troppo giovane per ottenere la bevanda desiderata

Bisogna rifiutarsi di vendere la bevanda alcolica a questo adolescente facendo riferimento alla legislazione e il prodotto deve essere trattenuto alla cassa.

Caso C: l'adolescente non ha con sé un documento d'identità

La vendita della bevanda alcolica a questo adolescente viene rifiutata facendo riferimento alla legislazione e il prodotto viene trattenuto alla cassa.

*Attenzione: si possono ottenere diverse licenze di condurre (ad es. per ciclomotori, veicoli agricoli) già all'età di 16 anni. Per l'età di un cliente occorre basarsi unicamente sulla data di nascita.

Caso speciale 2

Un adolescente vorrebbe regalare a suo padre una bottiglia di whiskey per il suo compleanno e vorrebbe pagarla alla cassa.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Modo di procedere corretto

1. Egli richiede un documento d'identità, vale a dire il passaporto, la carta d'identità o la licenza di condurre*.
2. In base ai dati sul documento d'identità, verifica il diritto dell'adolescente ad acquistare la bevanda alcolica (possono essere utili un appunto sull'età da tenere alla cassa o un sistema di cassa che indica la possibile data di nascita limite).

Caso A: l'adolescente ha l'età per ottenere la bevanda desiderata

La vendita può essere effettuata.

Caso B: l'adolescente è troppo giovane per ottenere la bevanda desiderata

Bisogna rifiutarsi di vendere la bevanda alcolica a questo adolescente facendo riferimento alla legislazione e il prodotto deve essere trattenuto alla cassa.

Il vostro collaboratore informa l'adolescente che le limitazioni alla consegna di bevande alcoliche valgono anche se il prodotto è destinato ai genitori o ad amici che hanno l'età legale.

Caso C: l'adolescente non ha con sé un documento d'identità

La vendita della bevanda alcolica a questo adolescente viene rifiutata facendo riferimento alla legislazione e il prodotto viene trattenuto alla cassa.

*Attenzione: si possono ottenere diverse licenze di condurre (ad es. per ciclomotori, veicoli agricoli) già all'età di 16 anni. Per l'età di un cliente occorre basarsi unicamente sulla data di nascita.

Caso speciale 3

Un adolescente deve acquistare due bottiglie di vino per conto dei suoi genitori e vuole pagarle alla cassa.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Comportamento corretto in questo caso speciale

1. Egli richiede un documento d'identità, vale a dire il passaporto, la carta d'identità o la licenza di condurre*.
2. In base ai dati sul documento d'identità, verifica il diritto dell'adolescente ad acquistare la bevanda alcolica (possono essere utili un appunto sull'età da tenere alla cassa o un sistema di cassa che indica la possibile data di nascita limite).

Caso A: l'adolescente ha l'età per ottenere la bevanda desiderata

La vendita può essere effettuata.

Caso B: l'adolescente è troppo giovane per ottenere la bevanda desiderata

Bisogna rifiutarsi di vendere la bevanda alcolica a questo adolescente facendo riferimento alla legislazione e il prodotto deve essere trattenuto alla cassa.

Il vostro collaboratore informa l'adolescente che le limitazioni alla consegna di bevande alcoliche vigono anche se il prodotto è destinato ai genitori o ad amici che hanno l'età legale.

Caso C: l'adolescente non ha con sé un documento d'identità

La vendita della bevanda alcolica a questo adolescente viene rifiutata facendo riferimento alla legislazione e il prodotto viene trattenuto alla cassa.

*Attenzione: si possono ottenere diverse licenze di condurre (ad es. per ciclomotori, veicoli agricoli) già all'età di 16 anni. Per l'età di un cliente occorre basarsi unicamente sulla data di nascita.

Caso speciale 4

Un adolescente vorrebbe acquistare una bevanda alcolica. Tuttavia, secondo il documento d'identità è troppo giovane. Il vostro collaboratore agisce correttamente e non effettua la vendita. Per questo motivo l'adolescente inizia a urlare, a offendere pesantemente e a minacciare il vostro collaboratore. Anche altri clienti che si trovano alla cassa si lamentano della legislazione «gretta» e chiedono al vostro collaboratore di vendere la bevanda all'adolescente.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....
.....

Comportamento corretto in questo caso speciale

- Il vostro collaboratore mantiene la calma. Spiega di nuovo all'adolescente le prescrizioni sull'età per la vendita della bevanda desiderata.
- Fa riferimento alla legislazione vigente e comunica all'adolescente che i collaboratori non sono responsabili della legislazione, ma devono rispettarla.
- Spiega all'adolescente le conseguenze a cui va incontro in caso di inosservanza della legge.
- In caso di necessità chiede aiuto a un superiore.

Nota

Se in seguito al rifiuto di consegnare una bevanda alcolica l'adolescente dovesse assumere ripetutamente un atteggiamento aggressivo o insolente, potete considerare la possibilità di imporre un divieto d'accesso al negozio all'adolescente in questione. Dovete, tuttavia, osservare la base giuridica cantonale.

Caso speciale 5

Un adolescente vorrebbe acquistare una bevanda alcolica e mostra al vostro collaboratore la sua carta d'identità. In base a quest'ultima, l'adolescente può acquistare la bevanda. Tuttavia, la carta d'identità è scaduta da tre anni.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Comportamento corretto in questo caso speciale

- In linea di principio anche un documento d'identità scaduto può servire a verificare l'età di un cliente.
- Se però non è sicuro che il documento mostrato appartenga veramente al cliente, il vostro collaboratore deve rifiutarsi di consegnare la bevanda alcolica.

Nota

Il giovane cliente che utilizza un documento d'identità falsificato per ingannare i vostri collaboratori commette un reato di falsità in documenti. Se il personale consegna una bevanda alcolica sulla base di un documento falsificato, non è colpevole di alcuna violazione. Nonostante ciò il personale di vendita e di servizio deve osservare l'obbligo di diligenza. Qualora la falsificazione del documento fosse evidente, non si deve vendere la bevanda alcolica al giovane cliente.

Caso speciale 6

Un adolescente minore di 18 anni vorrebbe acquistare una torta foresta nera. Il vostro collaboratore sa che questa contiene kirsch.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Comportamento corretto in questo caso speciale

- Il vostro collaboratore può presumere che i prodotti e le pietanze preparati o trasformati non sono interessati dalla legislazione sull'alcool. Fra questi rientrano, ad esempio, la torta foresta nera, la torta al kirsch di Zugo, il tiramisù, i bastoncini al kirsch, il pollo al vino e simili (vedi riquadro a p. 7).
- Il vostro collaboratore può effettuare la vendita.

Esempi pratici negli esercizi pubblici

Non sarà sempre facile per i vostri collaboratori applicare correttamente nell'attività lavorativa di tutti i giorni la legislazione sull'alcool a tutela della gioventù. Pertanto, di seguito trovate alcuni esempi pratici e il relativo modo di procedere corretto.

Situazioni standard

Situazione standard 1

Un adolescente ordina una bevanda alcolica.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Modo di procedere corretto

1. Egli richiede all'adolescente un documento d'identità, vale a dire il passaporto, la carta d'identità o la licenza di condurre*.
2. In base ai dati sul documento d'identità, verifica se l'adolescente è autorizzato ad acquistare la bevanda alcolica (può essere utile un appunto sull'età da tenere al banco di mescita, nella tasca dei pantaloni o nel portafoglio).

Caso A: l'adolescente ha l'età per ottenere la bevanda desiderata

La bevanda alcolica può essere servita.

Caso B: l'adolescente è troppo giovane per ottenere la bevanda desiderata

Bisogna rifiutarsi di servire la bevanda alcolica a questo adolescente facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore gli propone una bevanda alternativa analcolica.

Caso C: l'adolescente non ha con sé un documento d'identità

La vendita della bevanda alcolica a questo adolescente viene rifiutata facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore gli dovrebbe proporre una bevanda alternativa analcolica.

*Attenzione: si possono ottenere diverse licenze di condurre (ad es. per ciclomotori, veicoli agricoli) già all'età di 16 anni. Per l'età di un cliente occorre basarsi unicamente sulla data di nascita.

Situazione standard 2

Un adolescente ordina un cognac. Il vostro collaboratore è quasi certo che il giovane ha circa 23 anni.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Modo di procedere corretto

1. Egli richiede all'adolescente un documento d'identità, vale a dire il passaporto, la carta d'identità o la licenza di condurre*.
2. In base ai dati sul documento d'identità, verifica se l'adolescente è autorizzato ad acquistare la bevanda alcolica (può essere utile un appunto sull'età da tenere al banco di mescita, nella tasca dei pantaloni o nel portafoglio).

Caso A: l'adolescente ha l'età per ottenere la bevanda desiderata

La bevanda alcolica può essere servita.

Caso B: l'adolescente è troppo giovane per ottenere la bevanda desiderata

Bisogna rifiutarsi di servire la bevanda alcolica a questo adolescente facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore gli propone una bevanda alternativa analcolica.

Caso C: l'adolescente non ha con sé un documento d'identità

La vendita della bevanda alcolica a questo adolescente viene rifiutata facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore dovrebbe proporgli una bevanda alternativa analcolica.

*Attenzione: si possono ottenere diverse licenze di condurre (ad es. per ciclomotori, veicoli agricoli) già all'età di 16 anni. Per l'età di un cliente occorre basarsi unicamente sulla data di nascita.

Situazione standard 3

Due giovani ordinano una bevanda alcolica ciascuno.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Modo di procedere corretto

1. Egli chiede a ognuno degli adolescenti un documento d'identità, vale a dire il passaporto, la carta d'identità o la licenza di condurre*.
2. In base ai dati sul documento d'identità verifica se entrambi gli adolescenti sono autorizzati ad acquistare la bevanda alcolica (può essere utile un appunto sull'età da tenere al banco di mescita, nella tasca dei pantaloni o nel portafoglio).

Caso A: gli adolescenti hanno l'età per ottenere la bevanda desiderata

Entrambe le bevande alcoliche possono essere servite.

Caso B: gli adolescenti sono troppo giovani per ottenere la bevanda desiderata

Bisogna rifiutarsi di servire le bevande alcoliche a questi adolescenti facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore propone loro una bevanda alternativa analcolica.

Caso C: uno dei due adolescenti è troppo giovane per ottenere la bevanda desiderata

Può essere servita la bevanda alcolica all'adolescente che è autorizzato all'acquisto, mentre bisogna rifiutarsi di servire tale bevanda a quello che non è autorizzato facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore dovrebbe proporgli una bevanda alternativa analcolica.

Caso D: gli adolescenti non hanno con sé un documento d'identità

Bisogna rifiutarsi di servire le bevande alcoliche a questi adolescenti facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore dovrebbe proporre loro una bevanda alternativa analcolica.

Caso E: uno dei due adolescenti non ha con sé un documento d'identità

La vendita della bevanda alcolica a questo adolescente viene rifiutata facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore dovrebbe proporgli una bevanda alternativa analcolica.

*Attenzione: si possono ottenere diverse licenze di condurre (ad es. per ciclomotori, veicoli agricoli) già all'età di 16 anni. Per l'età di un cliente occorre basarsi unicamente sulla data di nascita.

Situazione standard 4

Nel vostro club stasera si svolge una serata per adolescenti che hanno almeno 16 anni. Gli invitati non sono distinguibili visivamente per fasce d'età (braccialetti o simili). Un adolescente ordina un gin tonic al bar.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Modo di procedere corretto

1. Egli richiede all'adolescente un documento d'identità, vale a dire il passaporto, la carta d'identità o la licenza di condurre*.
2. In base ai dati sul documento d'identità, verifica se l'adolescente è autorizzato ad acquistare la bevanda alcolica (può essere utile un appunto sull'età da tenere al bar con l'indicazione della possibile data di nascita limite).

Caso A: l'adolescente ha l'età per ottenere la bevanda desiderata

La bevanda alcolica può essere servita.

Caso B: l'adolescente è troppo giovane per ottenere la bevanda desiderata

Bisogna rifiutarsi di servire la bevanda distillata a questo adolescente facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore gli propone un'alternativa legale (birra, vino o una bibita analcolica).

Caso C: l'adolescente afferma di aver lasciato il documento d'identità nella borsa nel guardaroba

Fintanto che l'adolescente non è andato a prendere il suo documento d'identità, gli viene rifiutata la bevanda alcolica facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore può offrirgli in alternativa al massimo una bevanda analcolica.

*Attenzione: si possono ottenere diverse licenze di condurre (ad es. per ciclomotori, veicoli agricoli) già all'età di 16 anni. Per l'età di un cliente occorre basarsi unicamente sulla data di nascita.

Situazione standard 5

Nel vostro club stasera si svolge una serata per adolescenti che hanno almeno 16 anni. Le diverse fasce di età (minori e maggiori di 18 anni) sono identificabili mediante braccialetti di vari colori. Un gruppo di giovani ordina diverse bevande alcoliche al bar.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....
.....

Modo di procedere corretto

1. Egli chiede a ogni adolescente di mostrargli il braccialetto.
2. In base a tale braccialetto egli verifica se ogni adolescente è autorizzato ad acquistare la bevanda alcolica.

Caso A: tutti gli adolescenti hanno l'età per ottenere la bevanda desiderata
Le bevande alcoliche possono essere servite.

Caso B: tutti gli adolescenti sono troppo giovani per ottenere la bevanda desiderata
Bisogna rifiutarsi di servire le bevande distillate a questi adolescenti facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore dovrebbe proporre loro un'alternativa legale (birra, vino o una bevanda analcolica).

Caso C: alcuni adolescenti sono troppo giovani per ottenere la bevanda desiderata
Egli serve le bevande distillate agli adolescenti autorizzati ad acquistarle. Deve rifiutarsi di servire tali bevande agli adolescenti non autorizzati facendo riferimento alla legislazione. Il vostro collaboratore dovrebbe proporre loro un'alternativa legale (birra, vino o una bibita analcolica).

Casi speciali

Caso speciale 1

Un genitore siede con un figlio molto giovane al vostro ristorante. Ordina due bevande alcoliche.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Comportamento corretto in questo caso speciale

- La vendita può essere effettuata.
- Per tutelarsi il vostro collaboratore dovrebbe però avvertire il genitore che, a seconda del Cantone, egli è punibile se cede una bevanda alcolica a un adolescente non autorizzato ad acquistarla.

Caso speciale 2

Due adolescenti ordinano una bevanda alcolica ciascuno. Uno dei due è troppo giovane per ottenere la bevanda desiderata e il collaboratore si rifiuta di vendergliela. Quello che ha diritto alla consumazione ordina allora due bevande alcoliche.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Comportamento corretto in questo caso speciale

- La vendita può essere effettuata.
- Per tutelarsi, il collaboratore dovrebbe avvertire l'adolescente che, a seconda del Cantone, egli è punibile se cede bevande alcoliche a un adolescente non autorizzato al loro acquisto.
- Il vostro collaboratore dovrebbe proporre al secondo adolescente un'alternativa legale (birra, vino o una bevanda analcolica).

Caso speciale 3

Un diciannovenne ordina tre gin tonic al bar del vostro club.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Comportamento corretto in questo caso speciale

- La vendita può essere effettuata.
- Per tutelarsi il vostro collaboratore dovrebbe però avvertire l'adolescente che, a seconda del Cantone, egli è punibile se cede una bevanda alcolica a un adolescente non autorizzato ad acquistarla.

Caso speciale 4

Un adolescente ordina un whiskey-cola, ma in base al documento d'identità è troppo giovane per farlo. Il vostro collaboratore agisce correttamente rifiutandosi di vendergli la bevanda desiderata. Poi l'adolescente afferma di conoscere molte persone che frequentano il club regolarmente e minaccia di incitarle in futuro a boicottare il vostro locale e di creare problemi se non ottiene ciò che ha ordinato.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Comportamento corretto in questo caso speciale

- Il vostro collaboratore mantiene la calma. Spiega di nuovo all'adolescente le prescrizioni sull'età per la vendita della bevanda desiderata.
- Fa riferimento alla legislazione vigente e comunica all'adolescente che i collaboratori non sono responsabili della legislazione, ma devono rispettarla.
- Spiega all'adolescente le conseguenze a cui va incontro in caso di inosservanza della legge.
- Offre all'adolescente una bevanda alternativa analcolica.
- Se l'adolescente non si calma, chiede aiuto a un superiore.
- Insieme al superiore può accompagnare l'adolescente all'uscita.

Nota

Se in seguito al rifiuto di consegnare una bevanda alcolica l'adolescente assume un atteggiamento aggressivo o insolente, potete considerare la possibilità di imporre un divieto d'accesso al locale all'adolescente in questione. Dovete, tuttavia, osservare la base giuridica cantonale.

Caso speciale 5

Un adolescente vorrebbe acquistare una bevanda alcolica e mostra al vostro collaboratore la sua carta d'identità. In base a quest'ultima, l'adolescente può acquistare la bevanda. Tuttavia, la carta d'identità è scaduta da tre anni.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Comportamento corretto in questo caso speciale

- In linea di principio anche un documento d'identità scaduto può servire a verificare l'età di un cliente.
- Se però non è sicuro che il documento mostrato appartenga veramente al cliente, il vostro collaboratore deve rifiutarsi di consegnare la bevanda alcolica.

Nota

Il giovane cliente che utilizza un documento d'identità falsificato per ingannare i vostri collaboratori commette un reato di falsità in documenti. Se il personale consegna una bevanda alcolica sulla base di un documento falsificato, non è colpevole di alcuna violazione. Nonostante ciò il personale di vendita e di servizio deve osservare l'obbligo di diligenza. Qualora la falsificazione del documento fosse evidente, non si deve vendere la bevanda alcolica al giovane cliente.

Caso speciale 6

Un adolescente minore di 18 anni ordina una torta foresta nera. Il vostro collaboratore sa che questa contiene kirsch.

Qual è il comportamento corretto del vostro collaboratore?

.....

.....

Comportamento corretto in questo caso speciale

- Il vostro collaboratore può presumere che i prodotti e le pietanze preparati o trasformati non sono interessati dalla legislazione sull'alcool. Fra questi rientrano, ad esempio, la torta foresta nera, la torta al kirsch di Zugo, il tiramisù, i bastoncini al kirsch, il pollo al vino e simili (vedi riquadro a p. 7).
- Il vostro collaboratore può effettuare la vendita.

Domande?

Per informazioni sulla consegna di bevande alcoliche agli adolescenti, potete rivolgervi alla Regia federale degli alcool:

Regia federale degli alcool
Länggassstrasse 35
3000 Berna 9
E-mail: info@eav.admin.ch
www.eav.admin.ch

Il settore si assume la propria responsabilità!

Il presente opuscolo è stato redatto in stretta collaborazione con

- Associazione Safer Clubbing;
- Associazione Svizzera distributori di bibite;
- Bell SA;
- Comunità d'interessi commercio al dettaglio svizzera;
- GastroSuisse;
- hotelleriesuisse;
- Spiritsuisse e
- Unione Petrolifera.

Fornite anche voi il vostro contributo. Assumetevi la vostra responsabilità nell'ambito della consegna di bevande alcoliche ad adolescenti. Non chiudete gli occhi!

Ringraziamo tutti coloro che si sono impegnati a favore della tutela della gioventù in Svizzera.