

RENDERE SICURI GLI ESPOSITORI COMMERCIALI E PER PUNTI VENDITA A VANTAGGIO DI RIVENDITORI E CONSUMATORI





Espositori commerciali e per punti vendita attraenti e ben progettati possono offrire ai rivenditori importanti vantaggi in un settore commerciale ogni giorno più competitivo. Sia che si tratti di un espositore tradizionale per beni di lusso o di una colonnina autonoma per mostrare l'utilizzo di un prodotto o consentire ai clienti di verificare prezzi o stampare buoni, un espositore commerciale efficace può aiutare il consumatore a trovare il prodotto o le informazioni ricercati, supportando in modo diretto gli sforzi commerciali del rivenditore. Un espositore attraente può, inoltre, migliorare l'aspetto estetico e l'utilità percepita di uno spazio commerciale, arricchendo l'esperienza di acquisto dei consumatori e favorendo le vendite dei prodotti esposti.

Allo stesso tempo, tuttavia, i moderni espositori commerciali presentano una serie di potenziali rischi sia per i lavoratori sia per i consumatori. Molti espositori integrano, infatti, sistemi di illuminazione, funzioni computerizzate e altri dispositivi elettrici o elettronici che possono essere all'origine di incendi o scosse elettriche. In altri casi gli espositori commerciali devono essere progettati in modo da non collassare all'improvviso sotto il peso di oggetti come televisori e computer. Inoltre, in molti Paesi i materiali utilizzati per gli espositori devono essere privi di sostanze chimiche potenzialmente dannose.

Questa guida di UL presenta i problemi di sicurezza generali legati agli espositori utilizzati in ambienti commerciali e spiega l'importanza di scegliere espositori che siano stati valutati e certificati per l'impiego previsto. La guida si apre con una panoramica relativa al crescente utilizzo degli espositori e dei loro vantaggi per rivenditori e consumatori, per poi passare ad analizzare i meccanismi legali riguardanti l'applicazione di standard di sicurezza minimi per gli espositori commerciali, i rischi di non conformità e l'utilità di espositori testati e certificati da un soggetto indipendente. La guida presenta, inoltre, un riepilogo dell'ambito di applicazione e dei requisiti degli standard di UL relativi agli espositori commerciali e si conclude con una serie di raccomandazioni destinate ai rivenditori su come definire un efficace programma di valutazione degli espositori.





Il ruolo degli espositori commerciali e per punti vendita nel commercio al dettaglio di oggi

Il settore del commercio al dettaglio sta attraversando profondi cambiamenti, in quanto sempre più consumatori si rivolgono a rivenditori online per molti tipi di acquisti¹. Per alcuni operatori di negozi tradizionali questa tendenza rappresenta una minaccia diretta al proprio consolidato modello aziendale. Tuttavia, i rivenditori più innovativi stanno testando sempre più spesso nuovi modi per sfruttare gli ambienti commerciali con l'obiettivo di supportare le proprie strategie di e-commerce, in molti casi utilizzando i negozi per promuovere prodotti inclusi nei propri cataloghi virtuali. Infatti, poiché i consumatori vedono lo shopping come una forma di intrattenimento, i negozi fisici continueranno a svolgere un ruolo fondamentale nel mondo del commercio al dettaglio.

Poiché questi cambiamenti modificano il commercio al dettaglio, gli espositori commerciali e per punti vendita rappresentano un componente sempre più importante dello sforzo complessivo per trasformare i clienti potenziali in clienti effettivi. Gli espositori non sono soltanto parte integrante dell'estetica dell'ambiente commerciale, ma consentono anche ai consumatori di identificare in modo più veloce i prodotti che soddisfano i propri requisiti specifici. Le colonnine computerizzate possono fornire informazioni precise e aggiornate su prodotti simili tra loro, facilitando spesso il processo di selezione e senza bisogno di un'assistenza personalizzata.

Ecco alcuni altri esempi di come un espositore efficace può contribuire all'esperienza commerciale complessiva:

- Differenziare in modo efficace i prodotti commercialmente - Lo shopping è un'esperienza visiva ed è probabile che i consumatori siano più interessati a merci ben presentate e visivamente accattivanti. Espositori efficaci sono fondamentali soprattutto per presentare prodotti di lusso, come gioielli, orologi e pelletteria;
- Garantire maggiore controllo sull'identità di marchio - I consumatori sono sempre alla ricerca di marchi identificabili e caratterizzati da requisiti e qualità note. Espositori appositamente progettati svolgono un ruolo essenziale nel creare e mantenere la percezione dell'identità dei singoli marchi negli ambienti commerciali;
- Ridurre la dipendenza dal personale Le colonnine self-service consentono ai consumatori di controllare in modo veloce i prezzi o la disponibilità di particolari misure o quantità di prodotti e persino di ordinare e pagare la merce. Ciò consente di ridurre il carico gravante sull'assistenza clienti e aiuta il personale commerciale a concentrarsi su aspetti più complessi;
- Massimizzare la redditività dello spazio di vendita - Poiché favorisce le vendite in modo diretto, un espositore efficace può aiutare i rivenditori ad aumentare la redditività dello spazio di vendita a propria disposizione, consentendo di esporre e vendere un maggior numero di prodotti senza dover aumentare lo spazio utilizzato;
- Competere in modo efficace con i

rivenditori online - Gli espositori per merce fisicamente presente in negozio costituiscono uno dei più importanti vantaggi dei rivenditori tradizionali rispetto a quelli online. Un espositore efficace è fondamentale per sfruttare tale vantaggio e fidelizzare i clienti.

Qual è il quadro normativo per gli espositori commerciali?

La maggior parte degli espositori commerciali integra funzionalità che richiedono l'utilizzo di energia elettrica. Di conseguenza, questi espositori devono essere conformi ai requisiti stabiliti da normative e regolamenti in vigore in ambito elettrico nel Paese di installazione; inoltre, le loro caratteristiche progettuali e la loro installazione devono essere approvate dall'autorità competente, in genere un ispettore locale.

Negli Stati Uniti i requisiti stabiliti dalla maggior parte delle normative elettriche locali si basano sul National Electric Code® (NEC). Conosciuto anche come NFPA 70, il NEC è stato definito sulla base delle indicazioni della National Fire Protection Association e viene aggiornato ogni 3 anni (l'attuale versione è stata pubblicata nel 2014). Nell'adottare normative proprie per gli impianti elettrici gli stati, le città e gli altri enti locali utilizzano di solito come riferimento i requisiti del NEC con o senza modifiche a livello locale.

Come fase finale della costruzione o ristrutturazione di qualsiasi spazio, le normative edilizie stabiliscono che ogni impianto o accessorio elettrico installato debba essere ispezionato da un ispettore locale per verificare la conformità ai requisiti di sicurezza elettrica applicabili. Gli ispettori locali sono, inoltre, autorizzati a condurre controlli a campione su

'Fare riferimento, per esempio, al documento "Quarterly Retail E-Commerce Sales, 1st Quarter 2015", redatto dal Census Bureau del Ministero del Commercio degli Stati Uniti e relativo alle tendenze di crescita dell'e-commerce rispetto alle vendite complessive nel settore del commercio al dettaglio. Web. 13 agosto 2015. http://www.census.gov/retail/mrts/www/data/pdf/ec_current.pdf.



impianti e accessori elettrici installati nelle strutture esistenti per confermarne la conformità ai requisiti normativi in ambito elettrico.

Gli impianti elettrici di qualsiasi tipo possono presentare rischi per la sicurezza sia dei dipendenti sia dei consumatori, compresi i rischi di incendi e di scosse elettriche. Quando si tratta di espositori e accessori commerciali, questi rischi possono essere aggravati da una serie di fattori. Tali fattori comprendono l'esigenza di personalizzazione degli espositori per soddisfare specifici requisiti commerciali, nonché la pratica di modificare con frequenza il tipo di espositore per mantenere vivo l'interesse dei clienti abituali. Inoltre, i componenti principali forniti dai partner della supply chain globale di un rivenditore possono talvolta non essere conformi ai requisiti di sicurezza previsti.

Espositori e accessori commerciali che non soddisfano i requisiti di sicurezza elettrica locali possono essere "bocciati" dagli ispettori locali e messi fuori servizio. In alcuni casi la mancata conformità degli espositori ai requisiti elettrici può comportare anche ritardi nel rilascio delle licenze di occupazione per gli spazi commerciali ristrutturati o di nuova costruzione. In questi e altri casi i rivenditori subiscono spesso tangibili perdite rispetto alle vendite previste, con un impatto diretto sulla redditività della propria attività.

Vantaggi e benefici degli espositori commerciali certificati

La scelta e l'impiego di espositori commerciali certificati come conformi rispetto a standard di sicurezza indipendenti possono offrire ai rivenditori



tutta una serie di significativi vantaggi in un mercato commerciale estremamente competitivo. Tali vantaggi e benefici comprendono:

- riduzione dei problemi di sicurezza per dipendenti e consumatori - Campioni rappresentativi degli espositori certificati vengono valutati con il massimo scrupolo per una serie di potenziali problemi di sicurezza, per esempio in ambito elettrico e meccanico. Le valutazioni dei prodotti possono comprendere anche la conformità a requisiti in vigore in Paesi specifici, come l'infiammabilità oppure le emissioni o la presenza di certe sostanze chimiche. Inoltre, nel corso del processo di valutazione dei prodotti possono essere condotti anche test relativi alle prestazioni, come per esempio test sulle superfici e test di invecchiamento rapido;
- minore probabilità di sanzioni da parte delle autorità competenti - Gli standard di sicurezza elettrica applicabili agli espositori commerciali sono coerenti con quelli stabiliti dal NEC e con quelli delle normative in ambito elettrico in vigore nella maggior parte dei Paesi. Di conseguenza, per numerosi ispettori

- un espositore commerciale provvisto di marchi di enti di certificazione riconosciuti beneficia di solito di una sorta di presunzione di conformità alle normative locali in ambito elettrico;
- difesa contro possibili azioni legali per eventuali difetti di progettazione

 Le relazioni che accompagnano la certificazione degli espositori commerciali possono costituire un'importante prova difensiva in caso di azioni legali per eventuali difetti dei prodotti o presunta negligenza del rivenditore;
- miglioramento della qualità e dell'uniformità degli espositori - I produttori che sottopongono i propri espositori commerciali alla certificazione di un soggetto terzo danno dimostrazione concreta del proprio impegno per la sicurezza di dipendenti e consumatori. Inoltre, è probabile che tale impegno si rifletta nel proprio approccio complessivo in termini di qualità dei propri espositori e della loro idoneità d'uso. In questo modo i rivenditori sono sicuri che espositori simili acquistati da fornitori differenti soddisfino gli stessi standard di sicurezza.



Gli standard di UL per gli espositori commerciali e per punti vendita

Al momento UL offre due diversi standard per la valutazione e la certificazione degli espositori commerciali. Le seguenti sezioni della presente guida costituiscono un riepilogo dell'ambito di applicazione e dei requisiti di tali standard.

UL 65, lo standard per la sicurezza dei mobili cablati

Pubblicato per la prima volta nel 1955, l'UL 65 è lo standard principale per espositori e mobili speciali contenenti cavi elettrici con o senza illuminazione. Gli espositori commerciali soggetti all'UL 65 comprendono espositori per gioielli, espositori illuminati e mobili espositivi con ripiani aperti o chiusi. L'attuale versione dello standard, la settima, è stata pubblicata nel 2010.

I requisiti elettrici indicati nell'UL 65 si basano direttamente su quelli stabiliti dal NEC (articolo 410.59) e riguardano problemi costruttivi e prestazionali relativi a componenti elettrici e cablaggi integrati nella struttura. Pertanto, gli espositori commerciali certificati per lo standard UL 65 sono conformi ai requisiti NEC e dovrebbero soddisfare anche quelli delle normative locali in ambito elettrico. Lo standard in questione comprende anche alcuni requisiti costruttivi relativi alle giunzioni e alla resistenza alla corrosione e miranti a proteggere componenti elettrici e cablaggi dall'usura e da sollecitazioni eccessive che potrebbero compromettere la sicurezza degli espositori.

Nell'ambito di applicazione dell'UL 65 i singoli componenti elettrici, come prese, regolatori di corrente, cavi, portalampadina e interruttori integrati nell'espositore finito sono soggetti ai requisiti degli standard applicabili ai singoli componenti (per esempio i portalampadina devono soddisfare i requisiti dello standard UL 496). Nell'Appendice A dell'UL 65 sono elencati numerosi componenti di uso frequente e i rispettivi standard.

Per gli espositori di maggiori dimensioni l'UL 65 consente il collegamento di un massimo di sei mobili, a condizione che su ciascuno dei mobili siano presenti opportune istruzioni sulle corrette modalità di collegamento dei cablaggi. Tale standard comprende, infine, specifici requisiti per contrassegnare i singoli mobili certificati.

UL 962, lo standard per la sicurezza dei mobili domestici e commerciali

Pubblicato per la prima volta nel 1996, l'UL 962 riguarda una varietà di espositori commerciali più complessi, compresi centri informativi computerizzati, colonnine autonome, pareti e ripiani motorizzati, nonché postazioni per acquisti in contanti.

Nel 2014 è stata pubblicata la quarta versione dello standard, che prevede, all'interno di una serie di supplementi, requisiti esclusivi per alcuni tipi di prodotti non espositivi, per es. tavoli e sedie, lettini riscaldati o raffreddati, ecc. I requisiti della quarta versione entreranno in vigore l'1 gennaio 2016, quando la terza versione dell'UL 962 verrà ritirata.

Analogamente all'UL 65, i requisiti dell'UL 962 per componenti elettrici e cablaggi sono coerenti con le disposizioni del NEC. Tuttavia, l'UL 962 prevede disposizioni che consentono agli espositori commerciali di integrare le prese di corrente e, di conseguenza, di collegare apparecchiature

elettriche come televisori, computer e altri dispositivi elettronici, piccoli e grandi, direttamente al cablaggio dell'espositore. Tale flessibilità di impiego consente ai rivenditori di mettere in esposizione prodotti alimentati elettricamente senza bisogno di assistenza elettrica secondaria.

Tuttavia, la maggiore complessità dei prodotti coperti dall'UL 962 implica anche una più ampia varietà di rischi a cui possono essere esposti dipendenti e consumatori. Oltre a incendi e scosse elettriche tali rischi comprendono intrappolamento fisico in espositori con componenti motorizzati oppure crollo o rovesciamento in caso di carichi pesanti. Di conseguenza, l'UL 962 comprende una serie di requisiti riguardanti integrità strutturale, stabilità, solidità meccanica e resistenza degli espositori al fuoco.

Scegliere il giusto standard

Vista la sovrapposizione tra gli ambiti di applicazione dell'UL 65 e dell'UL 962, la scelta di quale standard applicare a un certo espositore può rivelarsi complicata e si raccomanda, pertanto, la consulenza di un soggetto terzo esperto in questo settore. In genere l'UL 65 viene utilizzato come base per la valutazione di espositori con illuminazione semplice, mentre l'UL 962 per quella di espositori con caratteristiche più sofisticate, come le prese per terminali POS o dispositivi da esporre.

Linee guida destinate ai rivenditori per la definizione di un programma di valutazione degli espositori

In caso di problemi di sicurezza degli espositori commerciali in sede legale possono essere giudicati responsabili i rivenditori. Tuttavia, i rivenditori possono



diventare anche un decisivo fattore di spinta per ottenere espositori commerciali più sicuri, adottando politiche e procedure che favoriscano i produttori che scelgono di far valutare i propri espositori riguardo a specifici problemi di sicurezza e di farli certificare in base agli standard applicabili. Di seguito è descritta una procedura pensata per aiutare i rivenditori a favorire la produzione di espositori più sicuri:

- identificare requisiti di sicurezza minimi per tutti gli espositori - L'individuazione degli specifici problemi di sicurezza associati agli espositori commerciali e dei requisiti tecnici necessari per minimizzare tali problemi dipende dai tipi di prodotti commercializzati dal rivenditore. Gli standard UL 65 e UL 962 possono rappresentare un'utile guida per i rivenditori che desiderano stabilire una serie di requisiti di sicurezza di base per gli espositori utilizzati;
- controllare tutti gli espositori in uso
 per identificare eventuali lacune di
 conformità Una volta stabiliti dei
 requisiti di sicurezza minimi, il controllo
 degli espositori commerciali in uso
 contribuisce a determinare il livello
 di conformità e le eventuali lacune
 che potrebbero mettere in pericolo
 dipendenti e consumatori o che
 potrebbero esporre il rivenditore a una
 temporanea interruzione del servizio
 dovuta a una mancata conformità;
- integrare la certificazione dei prodotti in politiche di acquisto degli espositori più aggiornate - I protocolli di approvvigionamento e acquisto applicabili agli espositori commerciali possono essere modificati in modo da includere specifici requisiti prestazionali e di sicurezza. Uno dei modi per raggiungere tale obiettivo è richiedere per tutti gli

- espositori acquistati la certificazione rispetto allo standard di sicurezza applicabile;
- mettere a punto un programma di controllo dei fornitori per identificare eventuali lacune - I controlli della conformità dei fornitori alle proprie politiche di acquisto sono fondamentali. Tali controlli possono comprendere verifiche a campione presso gli stabilimenti dei fornitori, allo scopo di verificare che impianti e componenti degli espositori soddisfino i requisiti stabiliti dal rivenditore;
- condurre verifiche a sorpresa per controllare la conformità in negozio -Nei casi in cui i singoli negozi godano di autonomia in materia di espositori una serie di verifiche periodiche a sorpresa può aiutare a individuare eventuali mancate conformità e a prevenire i problemi di sicurezza.

Riepilogo e conclusione

Disporre di espositori efficaci è indispensabile nell'attuale e competitivo mercato del commercio al dettaglio; tuttavia, la sicurezza è di fondamentale importanza per tutti (produttori di espositori, rivenditori, dipendenti e consumatori). Ciò è ancora più vero con l'introduzione di espositori più sofisticati che contribuiscono a generare maggiore interesse nei consumatori, a ridurre o dirottare altrove il personale dell'assistenza clienti e a migliorare l'esperienza di acquisto complessiva. Per essere certificato in base agli attuali standard di sicurezza dei prodotti, un espositore deve essere stato valutato riguardo alla conformità ai requisiti di sicurezza in ambito elettrico in vigore nel Paese di installazione e riguardo ad altri possibili problemi di sicurezza. Pertanto, espositori di questo tipo contribuiscono a proteggere dipendenti e consumatori da rischi evitabili e consentono ai rivenditori di concentrarsi meglio sulla propria attività.

UL mette a disposizione una gamma completa di servizi di test e certificazione per tutti i tipi di espositori commerciali. UL offre, inoltre, la possibilità di valutazioni in loco di espositori già installati, nonché di ispezioni e test presso gli stabilimenti dei fornitori volti a verificare che espositori e componenti soddisfino i requisiti di qualità e sicurezza previsti. Per i rivenditori che operano in Paesi in cui è prevista l'indicazione della presenza di sostanze chimiche UL offre anche la possibilità di condurre appositi test per determinare la conformità alle disposizioni in vigore.

UL può aiutare i rivenditori a minimizzare i rischi causati da espositori pericolosi definendo protocolli utili a valutare la qualità e la sicurezza degli espositori in uso, stabilendo opportune linee guida per gli acquisti ed eseguendo controlli periodici per verificare la conformità. UL è, inoltre, in grado di supportare i rivenditori, offrendo opportuna formazione ai fornitori su standard e requisiti applicabili.

Per ulteriori informazioni su test, certificazioni e servizi di ispezione di UL per gli espositori commerciali, contattare il Centro di Eccellenza Furniture di UL, chiamando il numero +39 031 76927 oppure scrivendo un'e-mail all'indirizzo furnitureeu@ul.com.