

PRESA DI POSIZIONE DI BRACK.CH

Con la prova della fattura 26600920, vi confermiamo che siete riusciti ad acquistare una bottiglia di whisky dal nostro negozio online. L'ordine non avrebbe dovuto essere avviato senza aver prima richiesto all'acquirente una copia della carta d'identità via e-mail. Riteniamo che si tratti di un errore umano e chiediamo il vostro perdono.

La nostra analisi mostra: In questo ordine, i meccanismi automatici hanno funzionato, ma poi l'ordine è stato attivato manualmente senza che noi chiedessimo all'ordinante di fornire una prova dell'età via e-mail.

In questo caso, non abbiamo lavorato in modo coerente con il nostro processo. Come misura immediata, abbiamo controllato il deposito dei limiti di età per il nostro assortimento di alcolici e abbiamo corretto gli errori. Inoltre, sensibilizzeremo e formeremo ancora una volta i nostri dipendenti.

Il nostro processo di verifica dell'età è stato approvato per iscritto dall'Ufficio per la tutela dei consumatori del Cantone di Argovia nel 2018 e di nuovo quest'inverno, nell'ambito di un'ispezione alimentare del Cantone. Tuttavia, riconosciamo che la nostra soluzione non è ancora la migliore in termini di protezione ottimale dei minori.

Stiamo quindi esaminando diverse soluzioni tecniche per rendere il controllo dell'età più trasparente per i consumatori e meno soggetto a errori.

Distinti saluti.

Daniel Rei

Mit Nachweis der Rechnung 26600920 bestätigen wir, dass es Ihnen gelungen ist, in unserem Onlineshop eine Flasche Whisky zu kaufen. Dieser Auftrag hätte nicht ausgelöst werden dürfen, ohne vorher per E-Mail vom Besteller eine Kopie der Identitätskarte anzufordern. Wir gehen von einem menschlichen Fehler aus und bitten vielmals um Nachsicht.

Unsere Analyse zeigt: Bei dieser Bestellung haben die Automatismen funktioniert, doch dann wurde der Auftrag manuell ausgelöst, ohne dass wir den Besteller aufgefordert haben, per E-Mail einen Altersnachweis zu liefern.

Wir haben in diesem Fall nicht konsequent nach unserem Prozess gearbeitet. Als Sofortmassnahme haben wir die Hinterlegung der Altersbeschränkung bei unserem Spirituosensortiment überprüft und Fehler behoben. Zusätzlich werden wir unsere Mitarbeitenden noch einmal sensibilisieren und schulen.

Unser Prozess zur Altersverifikation im Hintergrund wurde 2018 vom Amt für Verbraucherschutz des Kantons Aargau schriftlich abgenommen und diesen Winter erneut, im Rahmen einer Lebensmittelinspektion des Kantons. Gleichwohl erkennen wir, dass unsere Lösung im Sinne eines optimalen Jugendschutzes noch nicht die beste ist.

Wir sind deshalb in Prüfung verschiedener technischer Lösungsvarianten, um die Altersprüfung transparenter für Konsument*innen und weniger anfällig für manuelle Fehler zu gestalten.