



Commercio, vigilanza e servizi

L'e-commerce usato per sfruttare e licenziare i lavoratori: Zara ne è l'esempio perfetto

**La Gdo spinge sempre più all'acquisto on line, sostituendo i commessi con una app, intanto nei magazzini i lavoratori vengono massacrati fra mancanza di diritti e insulti razziali**



Nazionale, 21/02/2022

La Grande distribuzione organizzata è il settore che sta investendo di più in innovazione tecnologica e automatismo, in particolare il periodo di pandemia ha mostrato quanto profitto si può ottenere dalla digitalizzazione.

Si stima che in tre anni, a livello internazionale siano 5 milioni i lavoratori del settore che hanno perso il proprio posto perché sostituiti da un sistema automatico. A scomparire sono le mansioni a più alta professionalità, dove l'esperienza e le conoscenze dei lavoratori sono insostituibili, rimangono invece intoccati i lavori ad alta fatica fisica, in cui malattie professionali e infortuni sono diventati ormai una routine quotidiana.

Chi la vede come una descrizione apocalittica e inverosimile, facciamo l'esempio del colosso Zara, che ha attivato una campagna per incentivare, e quasi costringere, i clienti all'acquisto on line. Il sito permette di cercare i capi nel negozio fisico più vicino a se e di prenotare i camerini. Capita, addirittura, che chi si reca nel punto vendita, senza alcun accesso dall'app, si veda poi recapitare gli abiti a casa; infatti i lavoratori, anche se il capo scelto è presente in magazzino, sono obbligati a prenotarlo tramite il sito.

L'azienda, su questo, ha predisposto un sistema di tracciamento con cui evidenzia le vendite fatte dal sito fatte da ogni lavoratore. I clienti vengono spinti, e in qualche modo educati, ad interagire con app e telefono, invece che con i commessi.

Come dicevamo, se da una parte si vuole ridurre il personale a più alta specializzazione, dall'altra si sfruttano di più i lavoratori nei magazzini. Tutto il reparto logistica è schiacciato da turni impossibili, spesso assunto in modo precario ed interinale, senza alcuna misura di sicurezza.

Non siamo qui a rinnegare l'importanza delle nuove possibilità di vendita offerte dalla tecnologia e dall'automatismo, in nome di un fantomatico ritorno ad un primitivismo idilliaco.

L'attuale sistema di produzione però deve evolvere insieme alla tecnica, così da fornire risposte soddisfacenti a tutti gli attori: lavoratori e consumatori.

Oggi invece, e Zara ne è un esempio, assistiamo ad un automatismo che aumenta il carico e i tempi di lavoro, deregolamentando l'orario.

Perché il progresso possa essere definito tale, e non l'ennesima faccia dello sfruttamento, deve diminuire le ore di lavoro a parità di salario, con lo scopo ultimo di una società basata sullo sviluppo cognitivo delle persone, libere dai meccanismi di produzione e consumo del capitalismo.

## **USB Commercio**