

Le piattaforme iniziano ad addebitare costi aggiuntivi per restituire lo shopping online

E-commerce, fine del reso gratis

In Italia è maggiore la propensione a tenere gli acquisti

Pagina a cura

DI IRENE GREGUOLI VENINI

Aumentano sempre di più gli e-commerce che eliminano la possibilità di restituire gratuitamente i prodotti acquistati. La maggior parte delle piattaforme online, per lo meno finora, consentiva di rimandare indietro l'articolo acquistato per ricevere il rimborso del prezzo pagato senza costi aggiuntivi, tuttavia nell'ultimo periodo sono molte le aziende che iniziano a chiedere al cliente di pagare le spese di spedizione o un piccolo importo ai clienti. Questa pratica è già una solida realtà all'estero, dove è più diffusa l'abitudine da parte dei consumatori di comprare, ad esempio, capi di abbigliamento di diverse taglie e colori per poi restituirne la maggior parte. Occorre, quindi, soprattutto nel caso di shopping sul web, di prestare attenzione alle politiche di reso dei prodotti, che possono comportare dei costi aggiuntivi.

Molti e-commerce dicono addio al reso gratuito. Sembra che diverse piattaforme di e-commerce stiano eliminando il reso dei prodotti gratuito. La logistica è diventata complicata per le aziende: i resi di prodotti acquistati, infatti, costituiscono una spesa che, nel caso di volumi notevoli, non è indifferente, ed esistono contesti in cui questo strumento viene abusato dagli acquirenti, soprattutto nel mondo dell'abbigliamento, dove molti consumatori approfittano della possibilità del reso per provare i vestiti a casa, per poi restituire quelli che non vanno.

Per dare un'idea del fenomeno (più contenuto in Italia che in altri paesi europei), un'analisi realizzata da Yocabè (azienda che supporta i brand per vendere sui marketplace), con un focus specifico sul settore moda, evidenzia che in Italia il 16% degli acquisti fashion effettuati online è destinato a tornare indietro. Una percentuale che è la più bassa d'Europa (in Svizzera i resi moda superano il 45%, in Germania il 44% e in Francia il 24%) e questo non perché gli italiani siano consumatori più oculati degli altri, bensì perché il mercato dei resi è direttamente proporzionale alla digitalizzazione dei paesi esaminati. Le categorie che generano più resi in Europa sono l'abbigliamento (38,37%), seguito dalle scarpe (29,58%) e dagli accessori (24,66%), quote che in Italia diventano rispettivamente del 25,14%, del 15,30% e del 10,14%.

Molti e-commerce stanno quindi spostando sui clienti le spese di spedizione, o un importo simbolico fisso, detrando l'importo dal rimborso in modo da scoraggiare questa pratica e da recuperare i relativi costi. Nella maggior parte dei casi, però, le aziende consentono di riconse-

Il reso dei prodotti

In Italia viene restituito il 16% degli acquisti fashion online. In Svizzera i resi moda superano il 45%, in Germania il 44% e in Francia il 24%. Le categorie che generano più resi in Europa sono: l'abbigliamento (38,37%), le scarpe (29,58%) e gli accessori (24,66%), quote che in Italia diventano del 25,14%, del 15,30% e del 10,14%

Diversi e-commerce stanno spostando sui clienti le spese di spedizione, o un importo simbolico fisso, detrando dal rimborso per scoraggiare la pratica del reso e recuperare i relativi costi; nella maggior parte dei casi le aziende consentono comunque di riconsegnare gratuitamente i prodotti nei negozi fisici

Nel caso di acquisti sul web, l'acquirente ha 14 giorni di tempo dalla consegna del prodotto per esercitare il ripensamento. Se si acquista in un negozio fisico, invece, non esiste per legge un diritto al cambio della merce, ma la maggior parte dei negozi adotta politiche che consentono il cambio del prodotto a determinate condizioni

Fonte: analisi Yocabè

gnare i prodotti nei negozi fisici in modo da evitare sia ai clienti sia all'impresa le spese di spedizione.

Per esempio, il brand di abbigliamento Zara dà 30 giorni per restituire ciò che si è acquistato online chiedendo 4,95 euro per il ritiro a domicilio, cifra che viene detratta dal rimborso; la restituzione invece è gratuita se ci si reca presso un punto di consegna a depositare il pacco.

H&M invece propone il reso gratuito ai membri del programma fedeltà, mentre gli altri pagano 2,99 euro (la tariffa di reso non viene detratta se il cliente riceve un capo fallato o sbagliato). Yoox consente il cambio della taglia o il colore dell'articolo acquistato, senza costi aggiuntivi, entro 100 giorni dalla data di consegna.

Considerando Amazon, la politica resi consente di restituire l'articolo acquistato, senza doverne specificare il motivo, fino al termine di 30 giorni dalla data di avvenuta consegna, salvo che il diritto di recesso sia escluso dalla normativa applicabile. Si ha il diritto di ottenere la restituzione del prezzo pagato per il prodotto e sono escluse le spese di spedizione sostenute. È specificato, però, che se si decide di recedere dal contratto di vendita entro quattordici giorni dalla data di avvenuta consegna dei prodotti, verranno restituiti, oltre al prezzo pagato per l'acquisto, anche le spese di spedizione relative alla modalità di spedizione più economica offerta da Amazon, sostenute per ricevere il prodotto.

I diritti del consumatore. C'è da tenere presente che esistono delle regole precise che consentono il cambio merce, ma, in linea generale, il cliente non ha il diritto di ottenere il cambio della merce se ha comprato all'interno di un negozio. Per quanto riguarda gli acquisti tradizionali, infatti, la legge stabilisce che, una volta stipulato il contratto, questo

ha forza di legge tra le parti: questo significa che se le motivazioni del consumatore sono d'ordine personale (per esempio, ha sbagliato la taglia, il colore, oppure il destinatario di un regalo non lo gradisce per qualsiasi motivo), non esiste per legge un diritto al cambio della merce. La maggior parte dei negozi però adotta politiche che consentono il cambio del prodotto, conservando lo scontrino, entro un certo termine o a determinate condizioni che il consumatore dovrà rispettare. Il venditore, quindi, può stabilire delle limitazioni, per esempio, che la merce venduta in promozione non si cambia.

In alcuni casi, invece, il negoziante è tenuto a cambiare la merce: il Codice del Consumo prevede il diritto alla sostituzione o alla riparazione o alla restituzione del denaro nel caso in cui il prodotto sia difettoso o presenti dei malfunzionamenti. Ogni prodotto di consumo ha una garanzia di due anni e il venditore è obbligato ad adempiere gratuitamente ai suoi doveri verso il cliente: deve trattarsi di un difetto presente già al momento della consegna, quindi, se il danno è stato causato dal cliente non si avrà diritto al cambio.

Per quanto riguarda ciò che viene comprato sul web, c'è da tenere presente che nel caso di un acquisto di consumo effettuato su internet (quindi sono escluse le compravendite tra privati) il cliente ha 14 giorni di tempo dalla consegna del prodotto per esercitare il ripensamento e recedere. In questo caso, però, non si tratta del cambio merce, ma del reso che spetta per legge al consumatore che acquista a distanza, il base al quale il costo diretto per la restituzione è a carico del cliente.

Occorre sapere, inoltre, che se il prodotto acquistato online è difettoso, ci sono, anche in questo caso, due anni di tempo per far valere la garanzia post vendita,

no difficoltose o impossibili, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto (con la restituzione del denaro al cliente e del prodotto al venditore). È consigliabile fare attenzione al momento della consegna del prodotto, verificando l'integrità dell'imballo e aprendolo senza distruggere la confezione, e se il prodotto è composto da più parti conviene controllare la completezza del contenuto. Accertato che non manchi niente, occorre controllare l'integrità della merce e la conformità: per l'abbigliamento la taglia in etichetta dovrà corrispondere alla reale vestibilità del capo e lo stesso vale per le calzature. Se si tratta di un articolo elettronico bisogna leggere e conservare le istruzioni e provare il corretto funzionamento anche degli eventuali accessori, come il caricabatterie, tenendo traccia di ogni difetto. Infine, bisogna conservare la prova di acquisto e la bolla di accompagnamento, per provare la data di consegna che è quella dalla quale decorrono i due anni di garanzia.

— © Riproduzione riservata —

LA RIFORMA FISCALE/1



GUIDA FISCALE
8,90 euro*
+ IL PREZZO DI ITALIANO
Settimanale numero 3
Anno 34 - 24 gennaio 2024
a cura di Marco Longoni

LA RIFORMA FISCALE/1

Il dlgs internazionalizzazione e il dlgs sulla riforma dell'Irpef

Come funziona il reshoring
Il nuovo concetto di residenza
Il regime degli impatriati
L'imposta minima globale
L'Irpef diventa a tre velocità
Il taglio delle detrazioni

IN EDICOLA CON **A € 8,90***

ACQUISTA SUBITO QUI LA TUA COPIA DIGITALE

