

Occhio al dropshipping quando fai acquisti online

| Ivan Campari

Il servizio InfoConsumi viene spesso contattato da persone che fanno acquisti online, ma poi non ricevono la merce ordinata, oppure la ricevono con lunghissimi ritardi, o ancora ricevono un prodotto non conforme a ciò che hanno acquistato. Spesso questi consumatori non riescono a far valere le proprie ragioni. Una buona fetta di problemi può essere evitata semplicemente acquistando da negozi online ben conosciuti e affidabili.

Da evitare in particolare i siti di *dropshipping*, ovvero siti che si limitano a fare da intermediari vendendo prodotti che in realtà vengono spediti da qualcun altro (spesso dalla Cina). La Konsumentenschutz ha **una lista di siti di questo genere**, che aggiorna regolarmente. Digitando “dropshipping konsumentenschutz” su un motore di ricerca (per esempio Google) troverai fra i risultati anche un collegamento alla pagina in questione del sito dei nostri colleghi d'oltralpe.

La pratica del *dropshipping* si riferisce al modello di business in cui un intermediario vende dei prodotti senza possederli e senza avere alcun magazzino. Lo fa creando un sito internet di ecommerce e prendendo accordi con i produttori. In seguito “vende” i loro prodotti sul proprio sito. In realtà, questo venditore non possiede alcun prodotto: sono i produttori in Cina a spedire direttamente la merce. In alcuni casi i gestori di questi siti acquistano la merce come dei comuni consumatori di volta in volta quando ricevono gli ordini, per poi spedirli al loro cliente. Chiaramente il prezzo di vendita è maggiorato rispetto alla fonte, e questi intermediari incassano

la differenza. Queste piattaforme si fanno conoscere attraverso pubblicità sui social media. Può trattarsi di aziende con più impiegati, oppure di privati che si dedicano a questa attività direttamente da casa loro dopo aver costruito un negozio online con Shopify. Possono avere sede in Svizzera, oppure all'estero.

Questa pratica per i consumatori porta quasi sempre svantaggi, come testimoniano le numerose segnalazioni che giungono ad InfoConsumi. Queste piattaforme di vendita, infatti, si rivelano spesso essere delle mezze o complete fregature. Per esempio, vengono spesso spediti prodotti di qualità scadente, non corrispondenti alle descrizioni di quanto ordinato. In altri casi, addirittura, non viene spedito proprio nulla. Quando cerca di far rispettare i propri diritti, il consumatore viene respinto da muri di gomma: risposte standard o menzognere (“abbia ancora un po' di pazienza, il prodotto arriverà”), magari fatte da chatbot automatizzati, o ancora in altri casi le mail cadono nel vuoto e non risponde nessuno.

E allora che fare? Difficile pensare di imbarcarsi in cause giuridiche per acquisti del valore magari di poche decine di franchi. Senza contare che spesso queste aziende si rivelano introvabili, spariscono, per tornare in seguito con un nome differente. L'ACSI consiglia di risolvere il problema a monte: non andare a caccia di sconti sui siti più improbabili. È meglio spendere qualche franco in più ma sapere che la merce arriverà davvero e che in caso di problemi ci sarà qualcuno col quale interagire.

| Consigli ACSI

- Prediligi gli acquisti online fatti su siti ben conosciuti ed affidabili.
- Prima di fare acquisti da siti mai utilizzati in precedenza, informati: cerca sul sito le condizioni, in particolare da dove viene spedita la merce, se esiste un diritto di reso, che azienda c'è dietro e dove ha la sede legale.
- Cerca online se esistono recensioni o esperienze di altre persone.
- Non seguire ciecamente le pubblicità che spuntano sui social media e che ti portano con link diretti a siti di acquisti online.
- Diffida dei prezzi estremamente bassi.
- Non acquistare da negozi online presso i quali non è garantito il diritto di reso.

