



DROPSHIPPING

SPEDIZIONI DIRETTE IN UNIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia ufficio di Bolzano

Via Brennero n. 3 I-39100Bolzano

Tel.+39-0471-980939 Fax+39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org



Facebook

[Centro Europeo Consumatori Italia](#)



Twitter

[ECC Italy](#)



Instagram

[ecc.italy](#)



YouTube

[Centro Europeo Consumatori Italia](#)

Il Centro Europeo Consumatori Italia fa parte della Rete dei Centri Europei Consumatori, ECC-Net, è cofinanziato dalla Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela Consumatori del Ministero per lo Sviluppo Economico, attraverso la Direzione Generale per la Giustizia, Consumo e Parità della Commissione Europea, della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol. Promotori sono il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige e l'Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (Adiconsum).

Questa pubblicazione è stata finanziata dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020). Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione.

Situazione aggiornata a agosto 2021



Dropshipping - Spedizioni dirette in Unione Europea

Lo shopping su Internet in tutta Europa è molto popolare, soprattutto ai tempi del Coronavirus... E anche molti rivenditori online lo fanno.

Non tutti gli operatori commerciali, però, dispongono di un proprio magazzino. Alcuni pongono in essere operazioni di consegna diretta, ossia la merce viene consegnata direttamente al cliente da una società terza. Questo è il caso del **dropshipping** (spedizione diretta).

Ma cos'è il dropshipping? È legale? A cosa bisogna stare attenti? Dove possono risiedere i pericoli?

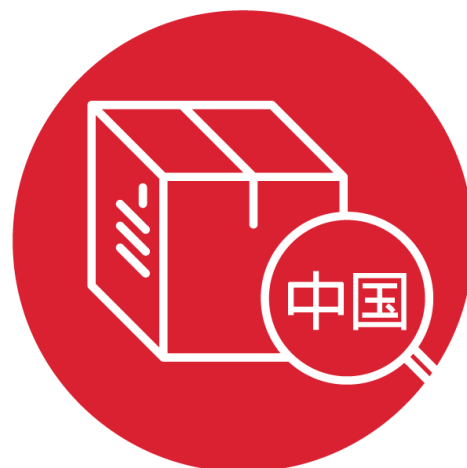
Uno sguardo generale al fenomeno del dropshipping

Se si parla di **dropshipping**, il negozio online dal quale si effettua l'ordine si occupa solo dell'accettazione dell'ordine e della fatturazione (vende dunque un bene che non ha e evita di dover pensare a logistica e magazzino). La merce, invece, verrà consegnata direttamente dal produttore o dal grossista a cui è stato inoltrato l'ordine dal rivenditore. In questo modo, praticando il dropshipping, un negozio online salta un anello della catena di approvvigionamento.

Il rivenditore online non entra in contatto con la merce. Di conseguenza, non può nemmeno controllarne la qualità.

Il dropshipping è legale ed è quindi soggetto alle stesse regole degli acquisti in qualsiasi altro negozio online. È irrilevante se il rivenditore si trova in un altro Paese dell'Unione Europea o se le sue attività commerciali sono orientate verso il mercato italiano. Il consumatore può utilizzare il suo [diritto di recesso](#) di 14 giorni in tutta l'Unione Europea.

Gli aspetti negativi sono dati dal fatto che l'attività di terzi può comportare tempi di consegna lunghi, costi di restituzione elevati, difficoltà di consegna e costi aggiuntivi. Soprattutto se il fornitore ha sede in un Paese al di fuori dell'UE.



Un esempio pratico

Luca compra un paio di scarpe da un rivenditore online.

Il rivenditore non dispone di un proprio magazzino, non ha possesso delle scarpe, non le ha mai viste né le vedrà mai. Questi inoltra l'ordine al proprio fornitore. Il fornitore si occupa dell'imballaggio e della spedizione diretta a Luca.





Dropshipping: vantaggi e svantaggi per i consumatori

Pro	Contro (rischi)
Il dropshipping è legale	Possibili costi aggiuntivi (dogana)
I clienti hanno gli stessi diritti di chi acquista da un negozio online "normale"	Possibile bassa qualità
I prezzi sono spesso più convenienti	Possibile non conformità del prodotto rispetto agli standard dell'Unione Europea
L'offerta è molto varia	Rapporto qualità/prezzo non proporzionato
Con il dropshipping si possono fare dei buoni affari	Difficoltà nel contattare rivenditore e fornitore in caso di problemi o domande da porre
	I clienti non sanno se si tratta di dropshipping (non vige nessun requisito di etichettatura)
	Alcuni negozi e/o siti web vanno offline dopo poco tempo e non sono più accessibili
	Colli di bottiglia nella consegna, tempi di consegna lunghi e talvolta mancata consegna

Quali problemi si possono riscontrare con il dropshipping?



Tempi di consegna lunghi: a seconda del Paese e della rotta di spedizione della merce, sono previsti tempi di consegna più o meno lunghi, quasi sempre maggiori che per un acquisto online "normale". Il trasporto di container, in particolare via mare, può richiedere molto tempo.

Colli di bottiglia nella consegna: sebbene sia possibile effettuare un ordine, la merce presso il fornitore effettivo potrebbe essere già esaurita. I soldi, invece, verranno comunque addebitati immediatamente.

Costi aggiuntivi: anche se la merce proviene da un Paese extra UE, ad esempio dal Regno Unito o dalla Cina, dal 1° luglio 2021 deve essere pagata l'IVA nel luogo in cui avviene il consumo. Il rischio per il consumatore è che [l'IVA e altri costi aggiuntivi non vengano indicati dal dropshipper e debbano essere pagate alla consegna.](#)



Dropshipper dubbi: come in ogni settore, anche quando si tratta di dropshipping ci sono delle pecore nere. Questi dropshipper si pubblicizzano, ad esempio, esponendo prodotti originali, ma spediscono dei falsi. Consegnano prodotti completamente diversi da quello che il consumatore voleva acquistare, di qualità inferiore, talvolta in ritardo, altre non spediscono nulla.



Costi di restituzione elevati: i costi di restituzione, ad esempio in caso di annullamento, possono superare il valore della merce, soprattutto se la merce deve essere spedita in un Paese extra UE a spese del consumatore.

Diritto di recesso: posso restituire il mio ordine per *spedizioni drop*?



Sì, si può fare. **Il diritto di recesso di 14 giorni si applica al dropshipping**, in tutti gli Stati membri dell'UE. Ciò significa che si può restituire la merce ordinata entro 14 giorni dalla consegna e senza fornire una motivazione.

Il problema è che il rivenditore non è obbligato a fornire un indirizzo di restituzione nazionale. Quindi si potrebbe essere costretti a rispedire la merce direttamente al fornitore fuori dall'Europa e, a seconda di dove si trova, l'operazione potrebbe essere molto costosa, soprattutto se il contratto prevede che sia il consumatore a dover pagare le spese di restituzione. Tuttavia, il rivenditore deve informare del fatto che sia il consumatore a doversi assumere le spese di restituzione prima dell'acquisto. Pertanto, prima di ordinare, è bene dare un'occhiata alle condizioni generali indicate dal venditore o, in caso di dubbio, chiedere chiarimenti.

Se si ha pagato in anticipo, può capitare di avere diritto al reso, ma l'importo non viene rimborsato o viene rimborsato solo lentamente. Ciò può essere evitato considerando il metodo di pagamento consentito come un criterio importante nella selezione del rivenditore. Ad esempio, pagando con la carta di credito, nel peggiore dei casi, si può ottenere il rimborso tramite [chargeback](#).

Garanzia per merce difettosa: che diritti ho?

In **Unione Europea**, se la merce si rompe, si può richiedere al rivenditore la **sostituzione** o la **riparazione** del prodotto **entro due anni**.

In alcuni Paesi i periodi di [garanzia](#) sono anche più lunghi.

Nei primi sei mesi, in Italia l'onere della prova incombe sul venditore. Ciò significa che se il difetto si manifesta nei primi sei mesi dopo la consegna, la legge presuppone che il danno esistesse già al momento della consegna della merce e che la prova che il prodotto non fosse danneggiato debba essere data dal venditore.





In generale, in caso di merce difettosa, in Italia il termine per la denuncia del difetto è di due mesi dalla sua scoperta (in questo caso, se il difetto viene scoperto al 24esimo mese la denuncia può essere fatta entro il 26esimo). In Francia, invece, se il consumatore non ottiene nessun riscontro al reclamo entro 30 giorni, può risolvere il contratto e chiedere il rimborso del prezzo.

Un pacco danneggiato va accettato?

Si può **rifiutare l'accettazione** se è già visibile dall'esterno che la merce è stata danneggiata durante il trasporto. È bene scattare **foto del danno** e annotare il danno sulla lettera di vettura. In questo modo si potrà dimostrare che la merce è arrivata danneggiata.

Se il danno è visibile solo dopo il disimballaggio, è necessario contattare immediatamente il rivenditore online e, come descritto precedentemente, avvalersi dei diritti di garanzia.

Cosa posso fare se l'ordine non arriva?

Contattare immediatamente il rivenditore online se la data di consegna concordata non è stata rispettata. In questo caso, si può richiedere una consegna sostitutiva (fissando un termine di consegna) o chiedere il rimborso ([recesso](#)).

Se il rivenditore online non risponde entro un periodo di tempo ragionevole e si è pagato con carta di credito, si può richiedere il [chargeback](#) presso il proprio istituto di credito (emittente della carta con cui è stato effettuato il pagamento).



Suggerimenti per un acquisto drop di successo

- **Fare attenzione ai dettagli:** il dropshipping non è sempre facile da individuare, in quanto non vi è alcun obbligo legale di identificare in modo specifico il modello di business delle *spedizioni drop*.
- **Comparazione prezzi:** confrontare i prezzi dei concorrenti prima di acquistare. Si consiglia cautela se l'offerta è *troppo bella per essere vera*. Per i prodotti di marca, visitare la pagina dei marchi originali e confrontare i prezzi. In questo modo si può valutare se il prezzo praticato dal venditore sia realistico o meno.
- **Prendersi il tempo necessario al momento dell'ordine:** i rivenditori online spesso mettono artificialmente sotto pressione i loro clienti per influenzare la loro decisione di acquisto. Per esempio esempio: "Solo pochi articoli disponibili". Inoltre non lasciarsi ingannare da presunte promozioni momentanee. Queste spesso sono in realtà permanenti.
- **Recensioni dei clienti:** leggere le recensioni dei clienti e fare una breve ricerca su Internet sul rivenditore: inserire ad esempio il nome del venditore o del negozio online + "recensione" o "esperienza". Diffidare se un prodotto ha solo recensioni positive.



- **Informazioni sul rivenditore:** visualizzare i dettagli di contatto del rivenditore online. Sono completi? In questo caso, è possibile controllare l'indirizzo utilizzando i servizi di mappe online. Se il negozio si trova in un edificio residenziale ad esempio in centro città, potrebbe essere un'indicazione che il venditore non ha un proprio magazzino e che pratica il *dropshipping*.
- **Termini di contratto:** leggere Termini e Condizioni del sito. Questo può aiutare a scoprire a quale Paese devono essere inviati i resi e spesso a conoscere la sede del fornitore. Ci si può aiutare con i tasti CTRL+F per cercare nella pagina web parole chiave come reso, costi, spese di trasporto.
- Se vengono indicati **tempi di consegna lunghi**, può essere un'indicazione di dropshipping.
- Se una pagina è stata creata utilizzando Shopify, Wix, BigCommerce o qualsiasi altro **servizio di creazione di negozi online**, si può presumere che si tratti di un sito dropshipping. Spesso c'è un riferimento a uno di questi fornitori nel piè di pagina.
- **Non effettuare pagamenti anticipati:** Non effettuare pagamenti anticipati. Se l'acquisto in acconto non è possibile, si consiglia di pagare con carta di credito, addebito diretto o tramite un provider di pagamento che offre protezione dell'acquirente.

Tiriamo le somme



- In definitiva, la decisione spetta a te, se vuoi ordinare o meno in un negozio online che potrebbe essere un *dropshipper*.
- Il dropshipping è legale. Se il prezzo è buono e la merce è in ordine, si possono fare buoni affari con le *spedizioni drop*.
- È bene, però, informarsi in anticipo sui costi aggiuntivi che si potrebbero dover sostenere dati dalla consegna in dropshipping, per evitare spiacevoli sorprese.