

e-commerce: cosa succede ai resi? ?? di Silvia Becattini

## Descrizione

TAG: Business, Business & Marketing, In Evidenza, Amazon, Customer obsession, e-commerce

I grandi siti di shopping online rappresentano un paradiso per il consumatore. Molti brand di e-commerce, che negli anni hanno scalato il settore, hanno come obiettivo primario la soddisfazione del cliente. La cosiddetta *customer obsession* rappresenta tutta una serie di azioni che i siti di shopping online compiono al fine di rendere il cliente appagato del servizio offerto.

### Un esempio di customer obsession nell'e-commerce: la politica di reso Amazon.

In generale, restituire un articolo e ricevere un rimborso oppure sostituirlo con Amazon risulta molto semplice e veloce. Basta rispettare il termine dei 30 giorni di calendario (limite massimo per restituire un prodotto). In questo caso, verrÃ rimborsato il costo dell'articolo. Non sono inclusi i costi di spedizione sostenuti per ricevere il prodotto, confezioni regalo o servizi associati all'acquisto. **I costi associati alla restituzione dell'articolo ad Amazon non verranno rimborsati.**

Esercitando il diritto di recesso poi (entro 14 giorni), oltre alla restituzione del prodotto e al rimborso, non si dovranno sostenere neanche le spese di spedizione. Il consumatore quindi, verrÃ soddisfatto in tutte le sue necessitÃ .

Si puÃ² mandare indietro un articolo in questi casi:

- Se si cambia idea su un prodotto acquistato
- Se l'articolo acquistato Ã“ arrivato danneggiato, diverso da quello ordinato o non conforme al contratto di vendita

### Ma che fine fanno gli articoli restituiti?

Dell'enorme quantitÃ di prodotti mandati indietro ad [Amazon](#), solo una piccola parte avrÃ nuova vita. La maggior parte degli articoli sarÃ destinata allo smaltimento. Per i prodotti di proprietÃ Amazon o di vendori che utilizzano solo questo e-commerce per la vendita, il destino di questi articoli sarÃ la distruzione.

Per quale motivo si preferisce distruggere invece di restituire?

La risposta Ã“ molto semplice. Ã? economicamente piÃ¹ vantaggioso. [Secondo un tariffario in vigore tra il 2017 e il 2018, lo smaltimento costa infatti 10 centesimi per unitÃ contro i 25 centesimi della rimozione](#) (reso al fornitore). Ogni settimana finiscono al Destroy una enorme quantitÃ di prodotti, anche funzionanti. Si, perchÃ© la *customer obsession* di Amazon fa sÃ¬ che **il cliente abbia sempre ragione** e che spesso i controlli sul prodotto restituito (perchÃ© difettoso o per noia da consumismo?) non siano rigorosi.

---

Una piccola parte dei prodotti restituiti per<sup>2</sup>, avrà una nuova vita su **Warehouse Deal**. Questa sezione Amazon è infatti dedicata ai prodotti usati, di seconda mano o con confezioni aperte. Ovviamente anche in questo caso sono valide le politiche di reso come per tutti gli altri acquisti Amazon.

Magari si potrebbe trovare un impiego diverso per tutti quei prodotti ?? spesso perfettamente funzionanti ?? che vengono destinati alla distruzione ogni giorno. Chissà se il mondo dell'??e-commerce troverà delle vie alternative.

L'articolo [e-commerce: cosa succede ai resi?](#) proviene da [CIAOUP News & Advertising Influencer](#).

## Categoria

### 1. MARKETING NEWS

#### Data di creazione

15 Gennaio 2021

#### Autore

default watermark