



Amazon o eBay: qual è meglio?

Autore : Redazione

Data: 17/03/2019

Qual è l'e-commerce più sicuro al momento? Come si comportano Amazon ed eBay dinanzi alla richiesta di reso del cliente e cosa succede se il rivenditore non spedisce la merce? Chi è responsabile della truffa?

Ormai tutto - o quasi tutto - si compra su internet. A meno di avere a che fare con una grossa catena dal nome prestigioso, gran parte dell'e-commerce avviene tramite **Amazon** ed **eBay**. Si tratta dei due più grossi *marketplace* online oggi esistenti. Entrambi forniscono ampie garanzie ai propri clienti, ma a condizioni differenti e non sempre efficienti. Quando, ad esempio, Amazon si limita ad ospitare sul proprio sito offerte degli inserzionisti, che vendono e spediscono i propri prodotti, non offre la



stessa sicurezza dei casi in cui fa da rivenditore dei prodotti di terzi. eBay invece si limita a fare solo da intermediario: è come un grosso centro commerciale che non risponde del comportamento del singolo negozio che opera al suo interno.

Prima di mettere mano al portafogli o alla carta di credito prepagata, è bene allora chiedersi **qual è meglio: Amazon o eBay?** Regole su resi, garanzie, diritto di recesso e responsabilità della piattaforma infatti sono spesso diverse. Ecco allora un piccolo vademecum per capire le differenze tra questi due grandi store virtuali.

Come funziona Amazon

Amazon vende online prodotti nuovi e usati in due differenti modi.

In un caso interviene come rivenditore dei prodotti di terzi. Qui l'utente firma il contratto con Amazon, per cui è quest'ultimo che risponde nel caso di inadempienza del negoziante o di prodotto difettoso o scadente. Avere come controparte Amazon è certamente una garanzia perché la società americana è tra le più serie ed efficienti che esistano oggi sul mercato dell'online. E se non sei soddisfatto per qualsiasi ragione, Amazon preferisce di certo tutelare la propria reputazione commerciale, venendoti incontro, piuttosto che lucrare da una singola vendita insignificante (rispetto al proprio volume d'affari). In più il suo *call center* è sempre disponibile ed attivo con operatori presenti in tutti gli Stati.

Il secondo modo con cui Amazon opera è come **marketplace**. Qui Amazon si limita ad ospitare le offerte dei terzi: i singoli rivenditori vendono e spediscono direttamente i propri prodotti. Amazon facilita solo le transazioni, ma il contratto è tra l'acquirente e il venditore. In tale ipotesi, chiaramente, le garanzie diminuiscono perché, nel caso in cui tu abbia a lamentarti di qualcosa, devi rivolgerti al rivenditore il quale potrebbe fare orecchie da mercante. A parte fargli causa (cosa che spesso non conviene) puoi tutelare i tuoi diritti dando un *feedback* negativo dell'inserzionista ad Amazon che potrebbe chiudergli l'account e limitare così le sue possibilità di guadagno. Nessuno ha interesse a chiudere i rapporti con Amazon visto che è spesso un canale fondamentale per svuotare il magazzino e piazzare l'invenduto. C'è comunque da dire che Amazon impone a tutti gli utenti che vendono attraverso i propri canali di conformarsi alle linee commerciali imposte dalla piattaforma come, ad esempio, stabilendo il **diritto di recesso a 30 giorni e non a 14** (come la legge richiede). Di questo parleremo più tardi.

Amazon indica sempre se il prodotto è venduto e/o spedito da terzi. In questi casi si tutela dalle inadempienze dei venditori specificando che: «il venditore è l'unico



responsabile per la vendita dei suoi prodotti e per la gestione delle controversie con l'acquirente».

Come funziona eBay

eBay è invece solo un *marketplace* che opera come piattaforma virtuale dove gli utenti possono vendere e comprare oggetti nuovi o usati in modalità “Compralo subito” oppure con l’“Asta online”. eBay fa solo da vetrina e rimane estranea alle transazioni tra gli utenti, ma si fa pagare una commissione sul valore finale del bene venduto. Le garanzie offerte dalla piattaforma sono quindi minime. Anche in questo caso, però, l'utente può sempre fornire una recensione negativa del prodotto con un commento online e segnalando il disagio ad eBay. La piattaforma non potrà certo risolvere il problema perché il rapporto commerciale si crea unicamente con il rivenditore, ma - come appena detto per Amazon - chi sfrutta gli l'e-commerce online delle grandi società americane ha tutto l'interesse a restarci più tempo possibile.

Diritto di recesso e reso

Come sai, per legge chiunque venda “fuori dai locali commerciali”, e quindi anche online, deve garantire al consumatore che acquisti per scopi non commerciali il cosiddetto **diritto di recesso o di ripensamento**: un arco di tempo, cioè, dalla consegna del prodotto, per provarlo e, in caso di insoddisfazione, restituirlo al mittente. Il diritto di recesso perciò si esercita senza bisogno di motivare la ragione del suo esercizio e può essere fatto valere anche se la confezione è stata aperta e l'oggetto utilizzato.

La legge stabilisce che il diritto di recesso debba essere esercitato entro massimo 14 giorni dall'arrivo del pacco. A tal fine l'utente deve rispedire il prodotto - a spese del venditore - e ottiene il diritto alla restituzione dei soldi versati.

Amazon ha una policy molto garantista. Se compri sui suoi canali, puoi esercitare il ripensamento fino a ben 30 giorni: un enorme lasso di tempo. E ciò vale anche quando Amazon funge da semplice intermediario delle vendite fatte da terzi. Se il venditore non rispetta il maggior termine imposto dalla piattaforma, Amazon attiva la «**garanzia dalla A alla Z**» facendosi carico del rimborso del bene reso.

eBay invece rimanda l'acquirente alle condizioni di vendita del singolo inserzionista. Quindi ti toccherà leggere, di volta in volta, l'inserzione. In pratica eBay si tira fuori da qualsiasi responsabilità e non interviene se si verificano problemi per ottenere il rimborso in caso di reso o **se la merce non arriva**.



Per chi compra sul sito e non riceve la merce oppure questa non corrisponde alla descrizione, l'unica possibilità di rimborso viene dal **Programma Protezione Acquisti Paypal** che interviene, però, solo se il cliente ha pagato tramite **Paypal** o con la carta di credito elaborata da Paypal. Solo così si recupera quanto speso. Non è merito, però, di eBay che, infatti, al di fuori del Programma (quindi, per chi ha acquistato con bonifico o carta di credito) non prevede alcun rimborso e se ne lava le mani, invitando l'utente a rivolgersi alle autorità competenti.

Restituzione prodotti difettosi, garanzia e mancata consegna della merce

Sia Amazon che eBay si conformano alla legge che impone una **garanzia di due anni** per i prodotti difettosi. Tuttavia se Amazon è rivenditore diretto devi rivolgerti direttamente a quest'ultimo; in tutti gli altri casi al singolo rivenditore.

Su **Amazon** c'è la cosiddetta "Garanzia dalla A alla Z" che interviene a tutela del cliente che acquista sul marketplace in caso di vizi del prodotto che non lo rendano conforme all'utilizzo oppure alla descrizione, in caso di **ritardo nella consegna** oppure di problemi con il reso, rimborsando all'acquirente la quanto speso per l'acquisto.

Su **eBay** invece le cose vanno peggio. Se la merce non viene consegnata o è scadente o presenta dei difetti e, dinanzi alla contestazione dell'acquirente, il venditore non rimborsa quanto pagato, eBay non tutela il cliente, ma lo invita a rivolgersi al giudice competente. Solo chi ha pagato con **Paypal** ha diritto al rimborso, grazie al Programma protezione acquisti Paypal. Chi paga con carta o bonifico è escluso.