

“AMAZON: VENDUTO E RESO”

Di Emanuele Bellano

Collaborazione: Greta Orsi

Videomaker: Dario D'India e Alfredo Farina

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Il marketplace di Amazon è il luogo dove le aziende possono vendere i loro prodotti e raggiungere clienti in tutto il mondo. In Italia vendono su Amazon oltre 18.000 aziende come la sua.

CORRADO FERZETTI – EX VENDITORE AMAZON

Il rapporto è cominciato con una telefonata di Amazon Milano che mi offriva la possibilità di essere presente sulla piattaforma per tre mesi gratuiti. Io vendevo cosmetici, profumi e orologi.

EMANUELE BELLANO

Qual è il servizio che viene messo a disposizione?

CORRADO FERZETTI – EX VENDITORE AMAZON

La presenza sulla piattaforma di Amazon. Non è una cosa da poco.

SIGFRIDO RANUCCI IN STUDIO

Vero. Ma poi potrebbero esserci anche dei costi nascosti che pagano i venditori che hanno accesso alla piattaforma. Buonasera, è quello che vedremo stasera, se ripetuto, potrebbe essere un meccanismo, un escamotage per accumulare della liquidità senza accedere agli istituti finanziari o bancari, senza pagare gli interessi, quella liquidità che sarebbe invece dovuta ai venditori che hanno accesso alla piattaforma. Un insieme di meccanismi, vedremo questa sera, che vanno dall'accusa di vendere della merce contraffatta oppure attraverso un meccanismo dei resi, oppure attraverso il ritardo dei pagamenti. Insomma, alla fine apparirà la fragilità di chi vende sulla piattaforma di Amazon nei confronti del colosso del web. Il nostro Emanuele Bellano.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Le commissioni a carico del venditore variano in base alla tipologia di prodotto. Vanno dal sette per cento dei prodotti informatici al 15 per cento degli articoli sportivi. Poi ci sono i costi nascosti.

CORRADO FERZETTI – EX VENDITORE AMAZON

Io pago le commissioni. Mediamente intorno al 10 per cento. Se io vendo un qualcosa che ha un costo di 100 euro più iva 122, più trasporto altri 18 euro, arriviamo a 140 euro. Amazon trattiene sul totale dei 140 euro la sua commissione.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Amazon prende cioè una commissione aggiuntiva alle sue spalle, calcolata sulle spese di trasporto e sull'iva.

SPOT AMAZON

Le aziende italiane hanno venduto oltre 80 milioni di prodotti insieme a noi.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Quello che lo spot non dice è che le aziende italiane nel 2020 con questo meccanismo hanno ceduto ad Amazon commissioni stimabili in oltre 100 milioni di euro calcolate sui costi dei fornitori: cioè su tasse e trasporto. Ma c'è dell'altro.

CORRADO FERZETTI – EX VENDITORE AMAZON

Senza nessuna motivazione, c'è scritto che il suo pagamento è stato bloccato.

EMANUELE BELLANO

Significa?

CORRADO FERZETTI – EX VENDITORE AMAZON

È una risposta standard che dice stiamo facendo degli accertamenti sul suo account.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Nel caso di questo venditore è successo a novembre 2018. Avrebbe dovuto ricevere 4.447 euro. Ma il pagamento è stato spostato da Amazon di 15 giorni al 13 dicembre 2018. In quella data, il venditore trova una seconda comunicazione.

CORRADO FERZETTI – EX VENDITORE AMAZON

C'è scritto che il pagamento del 13 dicembre 2018 non verrà effettuato.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Alla fine, il venditore riceverà i suoi 4 mila euro il 24 gennaio: due mesi dopo la data stabilita.

EMANUELE BELLANO

Quante volte capita questa cosa?

CORRADO FERZETTI – EX VENDITORE AMAZON

Ma, almeno un tre volte l'anno.

EMANUELE BELLANO

Come mai questa cosa, secondo lei? Come se la spiega?

CORRADO FERZETTI – EX VENDITORE AMAZON

Se tu da me trattiene 5000 euro per un mese e poi il mese successivo lo fai con un altro, è un giro, se facciamo un conto su quanti venditori esisteranno sulle piattaforme di Amazon, significa lavorare con i soldi degli altri.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Nel marketplace di Amazon tra le 18 mila aziende che hanno scelto quella piattaforma per vendere i loro prodotti c'è anche il titolare di questa parafarmacia a Napoli.

CARMINE NAZZARO - FARMACISTA EX VENDITORE AMAZON

Amazon mi contatta alla fine del settembre del 2019 dicendo che è interessata a un rapporto di collaborazione. Quindi trasferisco una serie di prodotti circa una cinquantina inizialmente per un valore commerciale di circa 800 euro, successivamente circa 1.500 alla loro sede logistica e inizio a vendere questi prodotti.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

I costi del servizio che Amazon comunica al farmacista sono 39 euro al mese di canone e una commissione del 15 per cento sui prodotti venduti.

CARMINE NAZZARO - FARMACISTA EX VENDITORE AMAZON

Succede all'improvviso che dopo circa un mese di vendita continua e grossi volumi venduti, mi bloccano l'account.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Il 24 ottobre 2019 il venditore chiede il perché alla sua referente in Amazon.

CARMINE NAZZARO - FARMACISTA EX VENDITORE AMAZON

La quale mi dice il tuo account è stato bloccato perché, insomma questi prodotti sono stati bloccati, in quanto risulterebbero essere contraffatti.

EMANUELE BELLANO

Di che prodotti si trattava?

CARMINE NAZZARO - FARMACISTA EX VENDITORE AMAZON

Allora due sono delle creme per il viso e uno invece un biberon.

EMANUELE BELLANO

A quel punto che cosa fa?

CARMINE NAZZARO - FARMACISTA EX VENDITORE AMAZON

Faccio ricorso.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Il farmacista invia le fatture che provano l'acquisto delle due creme con intestazione della ditta produttrice e per il biberon la fattura emessa dal grossista, rivenditore ufficiale.

CARMINE NAZZARO - FARMACISTA EX VENDITORE AMAZON

Provavano che quei prodotti erano stati acquistati direttamente dall'azienda.

EMANUELE BELLANO

Quindi di fatto che quel prodotto fosse autentico.

CARMINE NAZZARO - FARMACISTA EX VENDITORE AMAZON

Assolutamente.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

In risposta Amazon scrive al venditore: "Comprendo il tuo avvilimento, ma a volte c'è bisogno di attendere per risolvere i problemi che emergono". Nell'attesa, il venditore continua a pagare il canone ad Amazon, pur non potendo utilizzare il servizio per due mesi.

CARMINE NAZZARO - FARMACISTA EX VENDITORE AMAZON

La referente non mi risponde più né alle mail né al telefono, quindi io mi trovo solo a effettuare i soliti ricorsi, però ovviamente non ho più risposta se non risposta di mail automatizzate dove mi dicono che il mio account è stato disattivato per questi prodotti contraffatti.

EMANUELE BELLANO

Oggi passati quindi praticamente due anni e più?

CARMINE NAZZARO - FARMACISTA EX VENDITORE AMAZON

Oggi, passati due anni, vado sul mio account di Amazon Seller dove riesco ancora a entrare, c'è un saldo di circa 2.600 euro, derivanti dalla vendita dei prodotti da me forniti ad Amazon trattenuti da Amazon per motivazioni inverosimili.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Da Napoli a Milano. Altro negozio, altra storia. Questa volta il venditore tratta fotocopiatrici e stampanti per privati e per uffici.

CLAUDIO MENGÒ - CLICK OFFICE SHOP – EX VENDITORE AMAZON

Tu gli mandi 50 macchine ad Amazon e ti dicono non ne abbiamo ricevute 50, ne abbiamo ricevute 47 perché tre sono smarrite.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

In questo caso, per esempio, le fotocopiatrici sono tre, smarrite, scrive Amazon, nel proprio magazzino.

CLAUDIO MENGÒ - CLICK OFFICE SHOP – EX VENDITORE AMAZON

Amazon ti dice le abbiamo smarrite ma non ti preoccupare perché queste macchine noi te le paghiamo. Peccato che noi queste macchine le vendiamo a 333 euro. Tre macchine sono la bellezza di quasi 1.000 euro.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Amazon invece dopo averle smarrite le rimborsa al venditore a 731 euro: 300 euro in meno.

CLAUDIO MENGÒ - CLICK OFFICE SHOP – EX VENDITORE AMAZON

Qui abbiamo una penalizzazione di quasi il 30 per cento.

EMANUELE BELLANO

E quelle macchine perse, poi che fine fanno?

CLAUDIO MENGÒ - CLICK OFFICE SHOP – EX VENDITORE AMAZON

Quelle macchine perse non sono perse. In ogni stampante mettevamo esattamente questo volantino qui pubblicitario dove andiamo a dire al cliente sappi che quando avrai bisogno delle varie cartucce le potrai comprare da noi a un prezzo riservato. E da lì che i clienti ci chiamavano. Noi andavamo a controllare questi clienti e dicevo ma io a questo cliente io non ho mai venduto, ma scusi ma lei da chi è che ha comprato? Io ho comprato da Amazon mi diceva. Ma lei ha comprato da Amazon, ma non da "Click Office". E da qui ci siamo accorti, appunto, che queste macchine che si erano perse non erano per niente perse. Queste macchine qui le ha vendute qualcun altro.

EMANUELE BELLANO

In questi casi poi chiedevate un riscontro sulla matricola della macchina?

CLAUDIO MENGÒ - CLICK OFFICE SHOP – EX VENDITORE AMAZON

Assolutamente sì. E lì era poi la prova schiacciante.

EMANUELE BELLANO

Cioè?

CLAUDIO MENGIO - CLICK OFFICE SHOP – EX VENDITORE AMAZON

Perché praticamente il cliente mi dava il numero di matricola che effettivamente corrispondeva al mio numero di matricola, ma però io non glielo avevo mai venduto.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Attraverso i numeri di matricola delle fotocopiatrici questo venditore ha avuto evidenza anche di un altro meccanismo con cui Amazon lo avrebbe danneggiato: la politica dei resi.

CLAUDIO MENGIO - CLICK OFFICE SHOP – EX VENDITORE AMAZON

Ci sono arrivate macchine dalla Romania, dalla Germania, dall'Austria che noi non avevamo venduto in quei Paesi, ovviamente tutte mezze danneggiate, mezze rotte.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Amazon appena accetta il reso addebita al venditore il costo della fotocopiatrice e restituisce il denaro al cliente. Il venditore si vede recapitare in negozio da Amazon la fotocopiatrice. Per controllare che la macchina sia stata davvero venduta da lui e che quindi l'addebito sia dovuto questo venditore legge la matricola della fotocopiatrice e la confronta con quelle delle macchine che ha venduto attraverso Amazon.

CLAUDIO MENGIO - CLICK OFFICE SHOP – EX VENDITORE AMAZON

8359. Andiamo a vedere nel nostro bel file. Non è possibile trovare i dati. Ovviamente questa non è una matricola che noi abbiamo mai acquistato.

EMANUELE BELLANO

Cioè questa stampante non è una stampante che voi avete mai venduto. Cioè vi è stata resa una stampante che non avete mai venduto.

CLAUDIO MENGIO - CLICK OFFICE SHOP – EX VENDITORE AMAZON

Esatto.

EMANUELE BELLANO FUORI CAMPO

Dei quattro resi presenti uno risulta realmente venduto da questo negozio. Gli altri tre invece non sono mai passati da qui. Ma il venditore ha dovuto rimborsare il cliente e se le fotocopiatrici non sono funzionanti dovrà pagarne anche lo smaltimento.

CLAUDIO MENGIO - CLICK OFFICE SHOP – EX VENDITORE AMAZON

Qui rimborso. Dove c'è rimborso vuol dire che è un reso di un cliente. Rimborso, rimborso di un cliente dalla Francia, rimborso, rimborso. Questi qui sono tutti rimborsi che noi abbiamo ricevuto più o meno in 10 mesi di lavoro che abbiamo fatto con Amazon.

SIGFRIDO RANUCCI IN STUDIO

Allora, per il caso del farmacista Amazon ci scrive: la nostra politica di trattenere i fondi ha lo scopo di proteggere i clienti e i partner di vendita, da comportamenti abusivi. Ecco, e anche ne vale della sicurezza dei negozi. In questo caso le fatture fornite, - scrive Amazon, quelle del farmacista - non soddisfano i criteri richiesti. Ma Amazon non spiega come si deve fare per provare l'autenticità dei prodotti. Nelle more si tiene per sé i 2.600 euro del farmacista. Però questa è una condotta che ha

ripetuto anche con l'altro venditore, Corrado Ferzetti. In quel caso dice: abbiamo bloccato l'account di vendita a causa di reclami per contraffazione. Ma Ferzetti si difende, non ci sta, dice io non ho mai subito reclami per contraffazione, il mio rating come venditore è altissimo, 4-5 stelle, in quei casi contestati da Amazon, si trattava di due orologi, e la contestazione nel primo caso non riguardava sicuramente l'autenticità, quanto al fatto che secondo il cliente non si trattasse di un cronografo. Io ho spiegato che invece era un cronografo. Nel secondo caso invece l'ordine non è stato mai consegnato, è tornato al mittente perché non ritirato all'access point. Insomma, si tirano gli stracci. E poi invece per quello che riguarda il terzo venditore, il signore che vendeva le fotocopiatrici, e che ha avuto i resi, Amazon ci scrive: il modo con cui calcoliamo il valore del rimborso a fronte dei resi è un modo pubblico, può essere consultabile, ed è stabilito attraverso degli indicatori precisi. Se i partner di vendita non sono d'accordo con il valore del rimborso, possono inoltrare un reclamo, che però loro scrivono, nel caso di questo venditore non è stato presentato. Insomma... in realtà il venditore ha scritto una mail di contestazione che è questa che vedete, dove ha contestato proprio il prezzo con cui veniva stabilito il rimborso dei resi. Una mail alla quale però non ci risulta sia stata data mai risposta. Ecco, se questo però è un metodo che viene applicato anche agli altri rivenditori con una sua ripetitività, insomma, è un bel modo di fare i furbi. E a quanto ai furbi, questa sera, non abbiamo che l'imbarazzo della scelta.