marrón y blanco
la revista profesional

Las devoluciones, la otra cara del ecommerce

21/01/2025

El mágico período de las compras del Black Friday y de las Navidades da paso a otro mucho más oscuro: tallas incorrectas, cambios de opinión, o productos deteriorados por embalajes, son los motivos de la devolución de un 25% de las compras. Las devoluciones crecen y representan un gran reto económico para la logística inversa.

En 2023, se enviaron 1.014 millones de paquetes en España, un incremento del 15% respecto al año anterior, según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) y DS Smith aporta el siguiente dato: la fuerza G que soportan los paquetes durante el transporte puede alcanzar hasta 50Gs, el

equivalente a la fuerza experimentada en un lanzamiento de cohete, deteriorando los artículos. Esta situación podría traducirse en más de 2.300 millones de euros en artículos dañados cada año debido a incidencias en la manipulación y el envío.

La gestión de la logística inversa puede llegar a suponer hasta un 4% de la facturación total. Y no sólo se desperdicia material y dinero, sino que aumentan las emisiones de CO_2 debido a las devoluciones y nuevos envíos.

De este modo, la logística inversa se ha convertido en una prioridad para los operadores logísticos. Entre los retos están la creación de etiquetas de devolución personalizadas, la centralización de los envíos desde sistemas de gestión de transporte (TMS) y la edición de etiquetas desde los centros logísticos o tiendas físicas.

En palabras de Edmundo Brito, country manager Spain de TDI Group, «en un entorno donde las devoluciones son inevitables, nuestro objetivo es transformar este desafío en una oportunidad para mejorar la experiencia del cliente. En TDI Group apostamos por soluciones tecnológicas innovadoras que permitan agilizar el proceso y reducir los costes operativos de nuestros clientes».