

Alrededor de 17 millones de devoluciones entre el Black Friday y Navidad



▲ Una vez pasado el día de Reyes, un 25% de las compras se devuelven.

La mayor parte de estas devoluciones se produce porque los paquetes llegan dañados, según el informe de la empresa de embalajes DS Smith.

📅 20/01/2025 📦 logística

El período del Black Friday y las navidades traen consigo un incremento en las ventas online, pero una vez pasado el día de Reyes, un 25% de las compras se devuelven. Los motivos son varios. Desde tallas incorrectas, cambios de opinión sobre el color o productos que muestran alguna imperfección.

En este sentido, **crecieron los envíos al registrarse casi 115 millones en España**, lo que supuso un incremento del 7,1% respecto al año anterior, pero también **crecieron las devoluciones al estimar 17 millones de paquetes en territorio español.**

La mayor parte de estas devoluciones se produce porque los paquetes llegan dañados, según el informe de la empresa de embalajes **DS Smith**. El estudio también destaca que **un 72% de los consumidores españoles ha recibido al menos un paquete dañado en el último año**, lo que subraya la importancia de contar con soluciones logísticas adecuadas para minimizar el impacto de los daños y gestionar eficientemente las devoluciones.

A esto hay que sumarle que los clientes a menudo adquieren varias opciones de un mismo artículo

para elegir desde casa, lo que incrementa el volumen de devoluciones. 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 un dato preocupante: la fuerza G que soportan los paquetes durante el transporte puede alcanzar hasta 50Gs. **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 solo se desperdicia material y dinero, sino que aumentan las emisiones de CO₂ 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 este contexto, **TDI Group se consolida como un referente en la optimización de la logística inversa**, aportando soluciones innovadoras diseñadas para agilizar y hacer más efectivo el proceso de devoluciones. Gracias a un sistema integral que **combina la creación de etiquetas de devolución, la centralización de envíos y la gestión desde el almacén** o los puntos de venta, la compañía logra simplificar un proceso que beneficia tanto a las empresas como a los usuarios finales.

Una de las principales ventajas de la solución de TDI es su capacidad de integrarse con las principales agencias de transporte, lo que permite generar las etiquetas de devolución directamente desde una única interfaz. Esto no solo reduce errores y tiempos de gestión, sino que también permite ajustar el proceso según las necesidades específicas de cada cliente, ofreciendo una experiencia más personalizada y eficiente.

«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», afirma **Edmundo Brito**, *country manager Spain* de **TDI Group**.

Con su enfoque tecnológico y su compromiso con la mejora continua, **TDI Group contribuye a convertir las devoluciones en una oportunidad para mejorar la experiencia** del cliente y fidelizar aún más a los compradores.