AUTÓNOMOS
NOTICIAS DE TRANSPORTE ¡En Ruta!

Logística inversa: Uno de cada cuatro paquetes enviados entre Black Friday y Navidad acaba en devolución

Benito Armero | Redacción 17 Enero 2025 Compartir artículo:

La gestión de la logística inversa y las devoluciones gratuitas es un problema cada vez mayor y puede llegar a suponer hasta un 4% de la facturación total de los operadores logísticos

Fuente: TDI Group

La **logística inversa**, es decir, el transporte de los paquetes que los compradores devuelven hace mucho tiempo que es una quebradero de cabeza para los operadores logísticos, pues, a un anda desdeñable porcentaje de productos que sufren **desperfectos durante el traslado**, se ha impuesto el uso de las **devoluciones gratuitas** sin causa necesaria, sin tener en cuenta el coste que ese transporte (no solo) genera.

Así, tras el paso de periodos de extraordinaria actividad comercial como **Black Friday** y las **Navidades**, llega otro mucho más oscuro: tallas incorrectas, cambios de opinión sobre el color, o productos deteriorados por embalajes que no resistieron la cadena de suministro… son los motivos de la **devolución de un 25% de las compras.**

115 millones de envíos en Black Friday y Navidad

Durante las campañas de **Black Friday** y **Navidad** se gestionarán en España casi 115 millones de envíos, un 7,1 % más que el año anterior, según estimaciones de la patronal UNO. Sin embargo, el volumen de entregas no es la única cifra relevante. La "cara B" del **e-commerce**, es decir, las **devoluciones**, también crece. Se espera la devolución de 17 millones de paquetes en España, y gran parte de ellos porque llegarán dañados, según un informe de la empresa de embalajes **DS Smith.**

Sabías que...👉**La distribución urbana de mercancías supone más del 30% del tráfico en Madrid**

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 el auge del e-commerce ha modificado hábitos de compra: los clientes a menudo adquieren varias opciones de un mismo artículo para elegir desde casa, lo que incrementa el volumen de devoluciones.

Hasta un 4% de la facturación total

La gestión de la l**ogística 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 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.

2.300 millones de euros en artículos dañados

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)**. Teniendo en cuenta el porcentaje de devoluciones que sufre el e-commerce, y el alto porcentaje de artículos dañados durante el transporte que refiere el estudio de DS Smith, calculan que 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.