

## Las devoluciones del comercio electrónico alcanzan los 17 millones de paquetes en España durante la campaña navideña



Las devoluciones de compras online durante el periodo de Black Friday y Navidad han alcanzado los 17 millones de paquetes en España, lo que representa un 25% del total de envíos realizados, según revela un informe de la empresa DS Smith sobre el impacto de la logística inversa en el comercio electrónico.

El volumen total de envíos durante la campaña navideña ha aumentado un 7,1% respecto al año anterior, llegando a los 115 millones de paquetes, de acuerdo con las estimaciones de la patronal UNO. El estudio señala que el 72% de los consumidores españoles ha recibido al menos un paquete dañado en el último año, generando pérdidas superiores a 2.300 millones de euros anuales.

Los datos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) muestran que en 2023 se enviaron 1.014 millones de paquetes en España, un 15% más que el año anterior. La gestión de las devoluciones puede suponer hasta el 4% de la facturación total para las empresas, incluyendo costes operativos y un aumento en las emisiones de CO<sub>2</sub>.

El informe destaca que los paquetes pueden soportar fuerzas de hasta 50G durante el transporte, equivalentes a las experimentadas en un lanzamiento espacial, lo que contribuye al deterioro de los productos. Las principales causas de devolución incluyen tallas incorrectas, cambios de opinión sobre el color y productos dañados durante el envío.