



17 millones de paquetes devueltos entre Black Friday y Navidad

Así como aumentan las ventas, también lo hacen las devoluciones

NEXOLOG | Lunes 20 De Enero De 2025, 07:00h



El periodo de las compras del **Black Friday** y de las Navidades da paso a 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 según indica un estudio de **TDI Group**. Las **devoluciones crecen y representan un gran reto económico** para la logística inversa.

Se gestionaron casi 115 millones de envíos entre ambas campañas

Durante las campañas de Black Friday y Navidad se **gestionaron en España casi 115 millones de envíos, un 7,1 % más que el año anterior**, pero el volumen de entregas no es la única cifra relevante. Se estima que se devolverá aproximadamente 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. 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 **ecommerce ha modificado hábitos de compra, pues los clientes a menudo adquieren varias opciones** de un mismo artículo para elegir desde casa, lo que incrementa el volumen de devoluciones.

Cifras clave

Como **señala TDI Group**, 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, tal y como añade DS Smith, 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**, lo que genera un nuevo motivo para las devoluciones.

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.