TRANSPORTE3

La cara B del e-commerce: 17 millones de paquetes devueltos

El mágico 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. Las devoluciones crecen y representan un gran reto económico para la logística inversa, según explican desde TDI Group.

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. 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.

Las devoluciones en cifras

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, 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 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.