

LOGÍSTICA INVERSA:

La ruta que siguen las devoluciones de los productos comprados en línea

Una serie de procesos ocurren tras bastidores cuando los clientes deciden retornar una adquisición, y las plataformas intentan garantizar una experiencia satisfactoria.

RICHARD GARCÍA

En el mundo del comercio electrónico, las devoluciones son una parte inevitable del proceso de compra. Sin embargo, ¿cuán compleja es la operación y qué sucede con los objetos devueltos?

En el caso de Falabella.com, si el cliente desiste de la compra porque se arrepintió o cambió de parecer, se solicita que entregue el producto con sus embalajes originales, etiquetas y sellos. Si hubo algún problema, como una falla de funcionamiento, solo se solicita que lo haga en un embalaje similar al original, explica Daniel Arancibia, gerente regional de Experiencia al Consumidor.

El proceso varía según el tipo de producto y la política de devolución específica. "Si el producto es de fácil traslado por parte del cliente, tiene a disposición todas las tiendas del grupo para devolver, tales como Falabella, Sodimac, Tottus, además de algunos puntos de Mall Plaza, e incluso en estaciones de metro y sucursales Chilexpress. Si es de grandes dimensiones y/o pesado, se retira en el domicilio del cliente para facilitar el traslado", detalla.

Arancibia explica que una vez que el producto cumple con la política de devoluciones y es aceptado, se inicia el proceso de reembolso de inmediato.

Si es entregado en una tienda, la regla general es que el producto vuelva a ponerse a la venta, siempre y cuando haya aprobado el proceso de revisión que indique que cumple con los requisitos. De lo contrario, regresa al vendedor.

COMPRA PROTEGIDA

Mercado Libre.com, en tanto, cuenta con la opción de Compra Protegida. A través de ella, los usuarios tienen la posibilidad de notificar problemas relacionados con la entrega, el arrepentimiento de la compra o fallas. Cuando un



El porcentaje de productos devueltos en comparación con los vendidos es bastante bajo: menos del 3 por ciento en las distintas plataformas.

cliente desea devolver un producto, puede seleccionar la opción "Devolver gratis" y recibir una etiqueta de devolución. Enfatizan la importancia de que el artículo devuelto esté en las mismas condiciones en las que fue recibido, sin uso y con todos los accesorios, manuales y etiquetas.

El usuario puede utilizar tanto el embalaje original como uno nuevo, siempre y cuando se ajuste al tamaño del objeto. Luego, deberá imprimir y pegar en el paquete la etiqueta de devolución proporcionada, y llevar la compra a una oficina de correos o centro de envío designado, según las instrucciones proporcionadas. En caso de haber adquirido más de una unidad del mismo producto, será necesario embalarlos todos juntos e imprimir una sola etiqueta para recuperar el dinero.

Una vez que Mercado Libre re-

cibe el envío, se realiza una revisión para verificar su estado. Si todo está en orden, se procesa el reembolso en un plazo de 3 días hábiles. Si el producto está en excelente estado y no ha sido abierto, puede ser retornado al stock y puesto a la venta nuevamente. Si no cumple con los requisitos, es devuelto al vendedor. Pero si las devoluciones no son retiradas, son donadas para evitar desperdiciarlas.

GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

Buscalibre.com, reconocido por su amplio catálogo de libros y artículos importados, también tiene un enfoque cuidadoso en el manejo de las devoluciones. Tanto para productos nuevos como usados, el proceso es similar, explica Diego Santelices, subgerente de Operaciones Corporativo de la empresa. Los clientes pueden acercarse a un local asociado o utilizar el servicio de retiro a domicilio.

Explica que en el caso de los libros, si el título no cumple con las expectativas del cliente, puede ser devuelto por garantía de satisfacción. También, si se trata de un libro usado y presenta daños significativos. "Siempre hacemos una revisión física previa, pero obviamente por mucho que tú revises un libro, nunca vas a darte cuenta de todos los detalles y nos han tocado casos de clientes finales para quienes el li-

bro no era lo que esperaba o tenía dos hojas que le habían sacado a la mitad", dice Santelices.

El plazo de la devolución es flexible, cuenta: "A veces son regalos que alguien le hace a un pariente y pueden pasar varios días".

En Buscalibre.com, el comprador está respaldado por un servicio al cliente personalizado, donde hay personas detrás para brindar apoyo, destaca. Y cuando se trata de envíos internacionales, aclara, rara vez un producto se retorna al origen, debido a lo complejo y costoso que ello resulta. Si es un libro de importación, es poco probable que no le interese a alguien, por lo que lo suman a su catálogo de venta inmediata.