

J. C. CASTILLO



Puede que te haya ocurrido en alguna ocasión: compras un producto por Amazon, AliExpress o similares y cuando llega a casa no te convence o tiene algún defecto. Entonces, decides solicitar un reembolso. En la mayoría de los casos, la tienda te indicará que vuelvas a empaquetarlo y lo entregues en un punto de devolución. Pero de un tiempo a esta parte también cabe otra posibilidad: que te devuelvan el dinero sin necesidad de entregar el artículo.

En la práctica, estos reembolsos sin devolución equivalen a obtener productos gratis, lo que llama la atención de los consumidores. ¿A qué obedece esta práctica cada vez más habitual de los comercios por internet? ¿Hay algún truco detrás? Realmente es una cuestión de costes. De hecho, los artículos susceptibles de reembolsarse sin más suelen costar menos de 20 euros o resultan difíciles de revender. Se trata de ropa interior, accesorios para el hogar, cosméticos o productos con pequeñas taras como libros magullados o películas y videojuegos con carátulas en mal estado...

A la hora de procesar un reembolso, las tiendas calculan el coste del transporte inverso, es decir, del proceso desde que entregamos el paquete en Correos o un punto de recogida hasta que llega a los almacenes del vendedor. Y estiman el impacto que tendrá en sus cuentas. Si lo que hemos comprado tiene poco valor o proviene de lejos (China, por ejemplo), la posibilidad de que terminen perdiendo dinero se acrecienta. Al fin y al cabo, tienen que volver a pagar por la logística, la recepción, la inspección y la gestión de inventario asociados a la devolución.

El 'no hace falta que lo devuelvas' también supone una buena herramienta de fidelización: los clientes que recuperan su dinero sin necesidad de hacer nada más se muestran tan sorprendidos como agradecidos, lo que aumenta la probabilidad de que vuelvan a comprar en el futuro. Aunque extraña que gigantes comerciales como los que hemos mencionado

Esta práctica abunda en tiempo de rebajas, Black Friday y Navidad, cuando más compras se producen

## No hace falta que lo devuelvas, quédatelo.

La nueva 'moda' cuando algo que compraste por internet no te convence

### OTRA PRÁCTICA CURIOSA

¿Aceptarías pagar menos por recibirlo más tarde?

En los últimos meses está imponiéndose otra práctica curiosa en las tiendas online. Se trata de ofrecernos pagar unos euros menos por aquello que hemos pedido si aceptamos recibirlo un poco más tarde o en la fecha que nos proponga el vendedor. La idea es que este pueda agrupar sus envíos en el menor número de viajes posibles, lo que le supone un ahorro a medio plazo y le permite rebajar ligeramente el precio de los productos en stock.



al principio del artículo se muestran generosos (al menos en apariencia) justo cuando estamos acostumbrados a lo contrario: subidas de precios recurrentes con las que seguir engordando sus márgenes de beneficio.

Otra cuestión a considerar es que los reembolsos sin devolución abundan más en tiempo de rebajas, durante la campaña de Black Friday o justo antes de Navidad. Al ser tan alto el número de pedidos, admitir todas las peticiones de devolución no es factible: se corre el riesgo de que se saturen tanto los almacenes como las empresas de mensajería que, de por sí, apenas consiguen realizar sus entregas a tiempo. Por eso mismo, también pueden decirnos que nos quedemos un producto si lo hemos recibido por error: «En una ocasión recibí un paquete de pilas en lugar de una bolsa de comida para mi perro. No solo me dijeron que me las quedase, sino que me enviaron el producto correcto al día siguiente junto a un cheque regalo», explica Marisa, una madrileña de 37 años.

### Engañosas y contaminación

Claro que también hay quien abusa de estas prácticas. Muchos usuarios fingirán estar insatisfechos con sus compras (o les infligen algún tipo de daño estético) para posteriormente emitir quejas formales a los servicios de atención al cliente. ¿Su objetivo? Que la compañía les ofrezca algún tipo de compensación o quedárselos gratis.

Fue el caso de Iván, quien nos cuenta su experiencia bajo seudónimo para disuadir a quienes quieran pasarse de listos. «Reclamé varias veces sin motivo y, al principio, coló, pero al cabo de unos meses recibí un correo electrónico indicándome que habían suspendido mi perfil de usuario por 'incumplir las condiciones de servicio'», cuenta. Pero no fue lo único: «También bloquearon mi dirección de casa en el sistema para que no pudiese hacer pedidos creándome otra cuenta».

Lo descrito por este usuario ha hecho que muchas tiendas online hayan establecido límites claros de reembolsos sin devolución. El primero es que si un cliente acumula varios (aunque sea de forma legítima), no vuelven a concedérselo. También están surgiendo métodos intermedios, como ofrecer un reembolso parcial si el usuario decide quedarse con el artículo a devolver e incluso campañas para la donación de productos con taras a alguna ONG. En este último caso, son estas las que asumen la logística de la recogida. Todo ello evita a su vez el problema creciente de la acumulación de residuos, dado que muchos compradores se deshacen de los paquetes sin reciclarlos correctamente.

ADOBESTOCK