

ENTREGAR Y RETIRAR CON LA MISMA RAPIDEZ Y BUEN SERVICIO

# Logística inversa: entre las devoluciones y el recircular de residuos del consumo

Este servicio también es un instrumento para hacer cumplir la Responsabilidad Extendida del Productor (REP), de la Ley 20.920.

*La gente ya está empoderada y va a preferir siempre un lugar donde la atiendan bien tanto cuando compra como cuando devuelve un producto.*

**CRISTIÁN MÉNDEZ**

Cuando alguien compra un producto por internet quiere pagar el precio justo y que le llegue rápido, y si por algún motivo no cumple sus expectativas, devolverlo con la misma prontitud y agilidad que cuando lo adquirió. Todo ese proceso es lo que se conoce como logística inversa y a la cual cada vez le dan más importancia tanto las empresas que producen y venden como las que realizan el transporte.

“Hay varios motivos por los cuales las organizaciones querrían desarrollar un sistema eficiente de logística inversa: la necesidad de hacer devoluciones o cambios de productos y, más recientemente, la posibilidad de recoger residuos para poder completar un ciclo productivo ambientalmente sostenible”, explica Marcel Goic, director del Centro de Estudios del Retail (CERET) de Ingeniería Indus-

trial, de la Universidad de Chile.

Con clientes empoderados y una oferta de consumo creciente, la exigencia tanto de un buen servicio de entrega como de retiro se está volviendo fundamental en un e-commerce que aumenta de manera exponencial. “Estudios han determinado que el 70% de los consumidores serían más leales a un comercio que les permita comprar artículos en línea y devolverlos en la tienda o por el mismo servicio de entrega que se los llevó”, detalla Juan Eduardo Labbé, director ejecutivo de GPS Property.

Eso es lo ideal, pero actualmente menos del 30% de las empresas ofrece este servicio, agrega Labbé. “Bajo ese contexto es fundamental que se dejen claras las condiciones de la devolución,

explicar cómo devolver los productos y contar con servicios de atención al cliente preparados en la materia”, asegura.

## DEVOLUCIONES

Según datos entregados por GPS Property, en cada BlackFriday o CyberMonday, el Sernac recibe cerca de 400 reclamos, mayormente exigiendo cambio de producto o devolución. Además, a nivel mundial, los compradores retornan en promedio US\$ 642,6 mil millones en mercancías cada año, lo que reduce de manera significativa los márgenes de ganancia y aumenta los costos logísticos.

Diversas estrategias pueden implementarse para optimizar la logística inversa. “Es importante gestionar este proceso de forma impecable, ofreciendo información a tiempo real del estado de su devolución, siendo ágiles en los trámites y con una atención personalizada. Una devolución no

implica perder al cliente, es más, puede fidelizarlo si recibe una atención correcta”, dice Labbé.

## RESIDUOS

Otra materia de la que se encarga la logística inversa es la recolección de residuos para completar un ciclo productivo ambientalmente sostenible, como lo determina la Ley 20.920, que tiene como principal instrumento la Responsabilidad Extendida del Productor (REP), un mecanismo en virtud del cual los fabricantes de productos prioritarios (neumáticos, envases y embalajes, aceites lubricantes, aparatos eléctricos y electrónicos, pilas y baterías) son responsables de la organización y financiamiento de la gestión de los residuos derivados de la comercialización.

“La logística directa e inversa tienen interacciones importantes y, por tanto, resulta conveniente diseñarlas y planificarlas en conjunto. Por ejemplo, el uso de un empaque conveniente para el almacenaje en el trayecto directo puede resultar difícil de recuperar en el trayecto inverso”, explica Marcel Goic.

**“Una devolución no implica perder al cliente, es más, puede fidelizarlo si recibe una atención correcta”, dice Juan Eduardo Labbé, de GPS Property.**