

---

# Modaes

---

Back Stage

## Devoluciones: cuando los 'pure players' pierden la batalla ante el ladrillo

Tiendas online como Zalando han utilizado su generoso periodo para devolución de productos como reclamo para incentivar las ventas en sus inicios. Sin embargo, algunos grandes grupos del *brick*, sobre todo en Estados Unidos, cuentan en este campo con políticas más atractivas para sus clientes que algunos gigantes del ecommerce.

Lorenzo Molina  
20 feb 2017 - 04:38



De los quince días que ofrece el portal de ecommerce **Yoox** a los grandes almacenes **Nordstrom**, que acepta retornos de compras sin límite de tiempo. Todavía queda un reducto en que el *brick* da una lección de buen servicio a los *pure players*: la política de devoluciones.

Cuando comenzaron a proliferar las tiendas online, algunos de estos operadores encontraron en la política de devoluciones una de las bazas que podían jugar para atraer al consumidor. Entonces, los usuarios de Internet todavía desconfiaban con las compras online, entre otros motivos, por tener que dar su número de tarjeta de

---

# Modaes

---

crédito o el hecho de no tener un lugar físico donde acudir si el producto no les convenía al llegar a sus manos. Destaca especialmente **Zalando**, quien hizo de sus cien días para devolver artículos uno de sus reclamos publicitarios para favorecer las compras en el portal.

Sin embargo, los *pure players* no siempre ofrecen más tiempo para devoluciones. Existen grandes grupos de distribución con presencia mayoritariamente física como **Macy's** y **Nordstrom** en Estados Unidos o **El Corte Inglés** en España, que ofrecen condiciones más atractivas para que sus clientes retornen artículos de moda que gigantes del ecommerce como **Amazon** o la alemana **Zalando**.

El líder indiscutible en este servicio es la empresa de grandes almacenes **Nordstrom**, cuyos compradores no tienen ningún límite de tiempo para devolver artículos inutilizados y recuperar su dinero presentando el ticket de compra. Incluso si pierden la factura, la compañía acepta el retorno, aunque en este caso la reintegración del importe se efectúa solamente en formato de tarjeta regalo para gastar en sus centros.

## Los compradores de los grandes almacenes Nordstrom no tienen ningún tipo de límite de tiempo para devolver sus compras y recuperar su dinero

Los vestidos y trajes de fiesta, sin embargo, están fuera de esta categoría y siguen otro régimen para retornos ante el “desproporcionado número de devoluciones de productos usados a lo largo de los años”, según reza la web de la empresa.

**Macy's**, por su parte, ofrece 365 días a sus clientes para devolver artículos de moda e incluso de joyería y relojes, siempre y cuando no hayan sido personalizados. No obstante, la empresa de grandes almacenes tiene excepciones a esta política en varios ámbitos. Por ejemplo, los artículos de piel solamente se pueden retornar tras un máximo de treinta días después de la adquisición. Lo mismo sucede con los productos de **Macy's Backstage**, el concepto del grupo donde se vende moda con descuentos de otras temporadas, lanzado en 2015.

---

# Modaes

---

Dentro de los *pure players*, **Zalando** es quien mejores condiciones ofrece a sus usuarios: 100 días para devoluciones de moda, calzado y complementos en nuevo estado sin importar la razón. Muy lejos de los 28 días que tienen los compradores de **ASOS** y **Net-a-Porter** para decidir quedarse un artículo. En la parte baja de la clasificación, **Yoox**, que da tan sólo catorce días a sus usuarios.

**Amazon** no destaca precisamente por cifras récord en cuanto a retorno de productos se refiere. El grupo cuenta con los habituales treinta días en su política de devoluciones. La última campaña navideña fue una excepción, ya que los artículos comprados en su web entre el 1 de noviembre de 2016 y el 6 de enero de 2017 podían devolverse hasta antes de la medianoche del 28 de febrero de 2017.

## **Amazon no destaca precisamente por cifras récord en cuanto a retorno de productos se refiere: el grupo cuenta con los habituales treinta días**

**Selfridges** cuenta con dos políticas de devolución diferentes, en función de si la venta se produce online o en tienda física. Los clientes web se benefician de un mayor tiempo; 28 días para decidir qué hacer con su compra. En cambio, el grupo británico de grandes almacenes brinda dos semanas para retornar un producto comprado en alguno de sus establecimientos físicos. En periodo de rebajas, la cifra se reduce a siete días.

Hace un mes, los grandes almacenes británicos **John Lewis** hubieran estado en la parte alta del ranking. Sin embargo, la compañía redujo en febrero de 90 a 35 el número de días que daban a sus clientes para decirse con sus productos.

En España, la web de **El Corte Inglés** supera con creces la media imperante en el sector. El grupo acepta devoluciones de moda, calzado y accesorios durante los sesenta días naturales posteriores a la compra. Por su parte, los artículos de relojería y la bisutería cuentan con entre treinta y quince días para devoluciones, según la compañía.

---

# Modaes

---

**Inditex, Mango y Grupo Cortefiel** dan treinta días a sus clientas para decidir si quieren conservar un producto o recuperar su dinero. Sin embargo, ante la presión de los *pure players*, las tres empresas ampliaron el periodo habitual de retornos durante la campaña navideña para incentivar el adelantamiento de las compras a noviembre y las ventas en días como el Black Friday.