



Rui Soucasaux Sousa

## OPINIÃO

# Compras Online: Clique para Devolver

16 de Abril de 2015, 10:26

As compras online originam uma taxa de devoluções muito superior às compras em loja física. Segundo um estudo da Gartner Research, as devoluções podem ser entre 1 a 20% das vendas e podem custar ao retalhista mais de 15 euros por devolução. Porque razão existem mais devoluções online?

Imagine o caro leitor que encomenda um par de sapatos pela Internet, para entrega em sua casa. Primeiro, os sapatos podem sofrer danos no transporte ou serem-lhe entregues os sapatos trocados. Segundo, pode não estar em casa na altura da entrega e não estar disposto a receber a encomenda mais tarde ou por outro meio, desistindo assim da compra. Terceiro, uma vez que não teve oportunidade de tocar e experimentar os sapatos na altura da encomenda, entende, quando os recebe, que estes não correspondem às suas expectativas (por exemplo, os sapatos não servem no pé). Sem surpresa, os produtos com mais devoluções são aqueles que têm um maior número de atributos não digitais (*i.e.*, o cliente não consegue avaliar o produto de forma adequada sem o tocar), tais como roupa e sapatos (nestes casos as taxas de devoluções podem atingir 20 a 30%). Quarto, a legislação aplicável às vendas

online obriga em geral a que os retalhistas ofereçam políticas de devolução mais generosas. Neste caso, alguns clientes, que não com certeza o caro leitor, encomendam diversos tamanhos e cores de um mesmo sapato, na expectativa de manter apenas o que lhe serve melhor, devolvendo os outros.

Um artigo recente do *Wall Street Journal* dá o exemplo de uma cliente que encomendou dez pares de calças de vários tamanhos e cores no *website* da Gap, e depois devolveu sete desses pares. Finalmente, por razões de estratégia de negócio, os próprios retalhistas podem optar por oferecer políticas de devolução generosas para dar mais confiança aos compradores online. É este o caso da Warby Parker nos Estados Unidos, que permite que os clientes encomendem cinco armações de óculos sem custos e fiquem com elas durante cinco dias, com portes de entrega grátis para os dois lados.

Neste contexto, a conveniência na devolução de produtos é um aspeto essencial da experiência de compra dos clientes. Logo, é crucial para as empresas proporcionarem esta conveniência aos seus clientes. Assim, muitos retalhistas oferecem aos seus clientes a possibilidade de devolverem produtos numa loja física. Por exemplo, quando compramos no Continente Online podemos devolver os produtos em qualquer hipermercado desta insígnia. Os retalhistas podem também recorrer a operadores logísticos para processarem as devoluções dos seus clientes através de lojas físicas terceiras. Um conhecido operador logístico em Portugal tem uma parceria com mais de 400 lojas nas quais os clientes dos retalhistas a quem presta serviços podem devolver os produtos adquiridos nesses retalhistas. Neste caso, ganham as lojas aderentes – que recebem mais visitas de clientes – e ganham os clientes finais em conveniência.

No que respeita a este artigo, e em caso de insatisfação, o caro leitor poderá devolvê-lo de forma conveniente e sem custos, com um simples clique.

**Docente da Faculdade de Economia e Gestão da  
Universidade Católica Portuguesa, no Porto**

Docente Universidade Católica Porto