

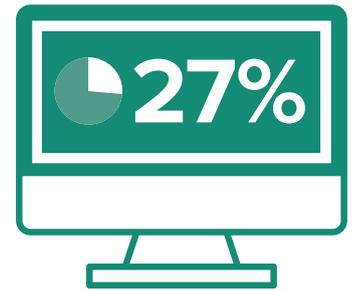


La **transparencia de las devoluciones** es clave para generar confianza con los compradores en los nuevos mercados globales.

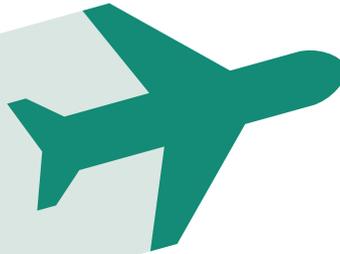
asendia

Uno de cada cuatro compradores evita comprar en minoristas internacionales debido a preocupaciones sobre las devoluciones.

Una cuarta parte (27%) de los compradores dijo que sería más probable que compraran en el extranjero si todos los cargos, impuestos y aranceles de importación se mostraran claramente.



Las **preocupaciones medioambientales** suelen ser factores determinantes para que un comprador se convierta o no en cliente.



El 29% de los encuestados dijo que el **envío sostenible** era un criterio importante a la hora de realizar una compra, incluidas las políticas de devoluciones responsables.

Devoluciones: aprovechar la logística para generar lealtad global



de los encuestados dijeron que se inclinan a **pagar por una suscripción** si eso significa que pueden devolver sus compras de forma gratuita.

Pagaría los **gastos de envío de devolución**.

Aceptaría una **tarifa de reposición**.



40% están dispuestos a esperar hasta dos semanas para recibir envío gratis

A cambio de envío gratuito, el **40% de los compradores** están dispuestos a esperar de cuatro a siete días para que se les entreguen sus compras internacionales, y otro 40% esperaría hasta dos semanas.

En general, casi **la mitad de los consumidores** dijeron que estaban dispuestos a realizar compras incluso si hubiera un cargo de devolución nominal.

Baby boomers

34%

Generación Z

58%

Sin embargo, la Generación Z tenía **1,7 veces** más probabilidades de aceptar una tarifa que los Baby Boomers.

Asendia ofrece las mejores soluciones de entrega y devolución, hechas a medida para las necesidades de los minoristas y sus clientes en todo el mundo. Más información en www.asendia.es

Las respuestas se obtuvieron de un panel en línea de adultos mayores de 18 años, representativo de cuotas nacionales para datos demográficos clave en 18 países. Las preguntas y respuestas de la encuesta se tradujeron al idioma nativo de cada país y las monedas se convirtieron a monedas locales antes de volver a convertirse a dólares estadounidenses para fines de comparación. Se completaron 18.679 encuestas entre el 31 de octubre y el 14 de noviembre de 2023. El margen de error general es de aproximadamente el 5% con un nivel de confianza del 95% y varía según el tamaño de la población del país.