

Black Friday: Mais de mil milhões de euros de produtos que se esperam que cheguem danificados

25 de Novembro, 2021

“Mais de 1,3 mil milhões de euros de artigos vendidos a compradores europeus online durante o período da Black Friday de 2021 devem chegar danificados”. A previsão é de um novo estudo da DS Smith.

De acordo com o estudo, “mais de dois em cada cinco (44%) europeus planeiam aproveitar as vendas da Black Friday e da Cyber Monday” e, desses, 23% esperam receber até três artigos com defeito ou danificados, o que representará um custo total de, pelo menos, 1,36 mil milhões de euros: “De facto, 66% dos compradores já receberam artigos com defeito ou danificados na sequência de encomendas online”, indica o mesmo estudo.

A experiência causa “Frustração da Black Friday”, com mais de dois em cada cinco compradores (43%) a afirmarem que “os produtos que chegam partidos ou danificados são a consequência mais frustrante de receber uma encomenda”. A chegada de uma encomenda danificada afeta os consumidores emocionalmente, deixando “os europeus desapontados (45%), irritados (33%) e frustrados (25%)”.

Quando se trata de devolver artigos, em média, os europeus revelam que os produtos com um valor inferior a 26 euros não merecem o esforço para efetuar a devolução, criando “lixo adicional” à medida que os artigos danificados se acumulam nas casas por toda a Europa. Entre aqueles que não devolvem artigos danificados, “43% dizem que não vale a pena o incómodo”, “41% que devolver custaria tanto quanto pagaram originalmente pelo artigo” e “23% que tentariam reparar o produto em casa”.

As devoluções significam também uma “perda de receitas valiosas para as marcas e retalhistas”, uma vez que “57% dos compradores preferem receber um reembolso, em contraste com os 33% que pedem uma troca”. Já “40% hesitam em comprar a uma marca novamente, caso já tenham recebido produtos danificados da mesma”, indica o relatório da DS Smith.

Para Ignacio Montfort, managing director da DS Smith Ibéria, “este estudo revelador mostra que os consumidores estão fartos de receber produtos danificados. Felizmente, existe uma solução: uma das formas mais eficazes de garantir que os artigos chegam em segurança é usar o packaging adequado”. E, além dos “custos financeiros e emocionais” relativos à entrega e devolução de artigos danificados, existe um custo ambiental: “Trabalhamos em parceria com os nossos clientes para desenvolver sempre um packaging otimizado, que mantenha o produto seguro, proporcione uma ótima experiência de “unboxing” e tenha uma pegada ambiental mínima. Reduzir as devoluções evitáveis, as trocas e as emissões de carbono relacionadas beneficia os consumidores, os retalhistas e o planeta”, acrescenta.

A tecnologia da DS Smith's DISCS™, cujo nome provem dos diferentes tipos de teste (Drop, Impact, Shock, Crush, Shake, – queda, impacto, choque, esmagamento, agitação), recria a verdadeira viagem do produto no mundo real para garantir que o packaging é adequado para cumprir com o seu propósito: “manter o produto seguro evitando o excesso de packaging”.