

Tirada: 30.782	CincoDías	Superficie: 961 cm²	
Difusión: 21.772		Ocupación: 85.26%	
(O.J.D)	Economico	Diaria	
Audiencia: 76.202	Economía		
Ref: 9390747	2ª Edición	04/08/2017	Página: 15
			1 / 1

Cambios en la distribución

Amazon modifica su política de devoluciones y desata la ira de las pequeñas empresas

Las ventas que hagan a través de su plataforma estarán autorizadas automáticamente para su devolución

El cambio se aplicará el 2 de octubre en EE UU

MARIMAR JIMÉNEZ
MADRID

Un cambio en la política de devoluciones de Amazon para las compañías que venden a través de su plataforma (*marketplace*) y que llevan a cabo su propia logística de entrega, en lugar de utilizar las instalaciones del gigante de internet, desató ayer duras críticas contra la multinacional estadounidense, a la que acusaron de aplicarles unas medidas que no pueden asumir y que acabarán "aplastándolas".

Según informó la CNBC, esas empresas -la mayoría pymes- han recibido un *email* del gigante del comercio electrónico donde les advierte que, a partir del próximo 2 de octubre, todos los artículos que vendan a través de Amazon estarán "automáticamente autorizados para su devolución". Los clientes podrán para ello imprimir una etiqueta de envío de devolución desde la web de Amazon, según precisó en el correo enviado por la empresa de Jeff Bezos.

En la práctica, esto supondrá que los clientes podrán devolver el producto recibido, sin tener que ponerse previamente en contacto con el vendedor, y este no

tendrá la opción de comunicarse con el cliente para ver qué problema tiene con el producto antes de que inicie el proceso de devolución.

El cambio anunciado por Amazon solo afecta a EE UU. Al menos, por ahora. La compañía no ha precisado si lo extenderá al resto de países.

Esta nueva política impulsada por Amazon, supone, como explica en su blog el profesor del IE Business School, Enrique Dans, que a partir de ahora "si compras algo a través de Amazon, independientemente de quién lo venda o quién lo envía, tendrás la garantía de que lo puedes devolver sin problemas, dan exactamente igual las razones o circunstancias". En su opinión, este cambio en la política de devoluciones responde a una inquietud de la compañía por ofrecer un servicio sin excepciones.

"Hasta ahora, aquellos negocios que usaban la plataforma de Amazon para dar visibilidad a sus productos pero operaban con su propia logística podían fijar sus propias condiciones de devolución, entre las que solía encontrarse la necesidad de contactar con el vendedor por si fuese necesaria algún tipo de explicación o aclaración, o restricciones de di-



Empleados de Amazon, en el centro de la compañía en San Fernando de Henares.

versos tipos. Pero Amazon es una compañía que se declara obsesionada con la idea de que el cliente es lo primero, y pretende ahora terminar con este tipo de tratamientos diferenciales", continúa Dans.

Lógicamente, continúa el profesor, esto impone una presión superior a todo aquel que pretenda vender a través de Amazon, "pero es una consecuencia directa de una regla fundamental de la compañía, y un privilegio reconocido a quien opera una plataforma: el de tomar decisiones sobre sus reglas".

Las empresas que venden a través de Amazon, sin embargo, no lo ven tan claro. Muchas participaron ayer en foros criticando la medida. Un vendedor, por ejemplo, se preguntaba si la medida "era una broma". ¿"Amazon va a asumir que un comprador nunca mentiría sobre la razón para la devolución y por eso no van a pagar por ello?".

La empresa de Bezos justificó ayer la medida asegurando que las pymes que venden en su *marketplace* son "muy importantes" para los clientes y representan más de la mitad de las unidades

vendidas por Amazon. "Estas nuevas condiciones permiten a los vendedores reducir el tiempo y los costes asociados con las devoluciones, a la vez que proporcionan a los clientes una experiencia sencilla y eficiente". Según Amazon, cuando un cliente sabe que el proceso de devolución de un producto es fácil, es más propenso a comprarle a ese vendedor.

El gigante tecnológico también precisó que los vendedores podrán establecer exenciones y tener inventario específico excluido de estas políticas de devolución.

Reembolsos sin retorno

► **Más cambios.** Amazon también está introduciendo los "reembolsos sin retorno". Es decir, la posibilidad de que los vendedores devuelvan el importe de la compra a sus clientes sin necesidad de que se retorne el producto. Según aseguró ayer la compañía, esta es una opción "muy solicitada por los propios vendedores, ya que para muchos de ellos eso puede ser más rentable. No obstante, esta posibilidad es opcional y los vendedores son los que deciden si tiene sentido o no para su negocio".

► **Limitaciones.** Amazon aclaró también que los cambios en su política de devoluciones aplica solo a los productos que se pueden devolver, pues hay algunos a los que no se da la opción, como los de salud o cuidado personal, descargas de software, tarjetas regalo, flores frescas y plantas vivas, entre otros.

El gigante del 'ecommerce' creará 900 empleos en su centro de Toledo

M. JIMÉNEZ / A. SIMÓN
MADRID

Amazon anunció ayer que va a abrir un centro logístico en Illescas (Toledo), tal y como adelantó **CincoDías** el 10 de julio. La apertura de la plataforma está prevista para otoño de 2018 y desde ella la compañía dará servicio a clientes de toda Europa. El proyecto supondrá, según el gigante del *ecommerce*, la creación de 900 puestos de trabajo en tres años desde su inauguración.

La nueva instalación de Amazon estará ubicada dentro de la Plataforma Central Iberum (un polígono eco-industrial) y tendrá una superficie útil de más de 100.000 metros cuadrados (unos 12 campos de fútbol).

La compañía ha comenzado ya el proceso de contratación para distintos puestos, desde directores de operaciones a ingenieros hasta especialistas en recursos humanos, tecnologías de la información y profesionales de almacén.

"Este centro formará parte de la red logística europea de la compañía, compuesta por más de 30 centros en siete países, con el fin de poder seguir incrementado nuestro catálogo de productos y satisfacer la creciente demanda de los clientes", dijo el director de Operaciones para España e Italia de Amazon, Fred Pattje. Según el directivo, el centro también contribuirá a la expansión internacional de vendedores externos, muchos de ellos pequeños negocios locales.

El alcalde de Illescas, José Manuel Tofiño, aplaudió la decisión: "Es una oportunidad para crear empleo y conseguir un tejido industrial que nos convierta en el referente del desarrollo local, provincial y regional". En España, Amazon cuenta ya con un centro logístico en San Fernando de Henares (Madrid) y otro en Castellbisbal (Barcelona), dedicado a Amazon Pantry. Además, tiene dos centros logísticos urbanos en Madrid y Barcelona para proporcionar en-

tregas ultrarrápidas a sus clientes *prime*.

La semana pasada, la firma informó que abre otro centro en Getafe (Madrid), también adelantado por este periódico, y hace dos días desveló la apertura de otro en Paterna (Valencia). Amazon tiene planes muy agresivos para impulsar su negocio en España. Fuentes del sector inmobiliario explican que quiere crear una red de cerca de 25 centros en España. Otro de ellos, estará en la ciudad madrileña de Alcobendas.