

## **Claves sobre los gastos de envío y la política de devoluciones online**

**Ofrecer gastos de envío gratuitos y/o facilitar las devoluciones son algunos de los aspectos que más valoran los consumidores online para comprar por Internet. Una de cada dos compras online se abandonan por contar con costes ocultos**

Apenas queda una semana para la llegada de los Reyes Magos e Internet sigue siendo el lugar clave para aquellos que no tienen tiempo de ir a las tiendas físicamente, o para los que odian ir a los abarrotados centros comerciales. Por eso, Súmate, agencia internacional de marketing online, presenta una serie de claves que los comercios digitales tienen que tener en cuenta respecto a los gastos de envío en las compras online, con el fin de intentar conseguir un mayor número de ventas y diferenciarse de la competencia.

Gastos de envío gratuitos y devoluciones: claves que hay que tener en cuenta

Facilitar la devolución y/o reclamación de un producto:

Es un indicativo de confianza para los clientes y usuarios que deciden comprar en una tienda online. Disminuye el miedo a comprar por primera vez en Internet y, además, elimina las dudas sobre el tipo de producto y su veracidad.

Eliminar los gastos ocultos del final del proceso de compra:

Otro de los motivos de abandono de las compras por Internet es mostrar un precio diferente al inicial a la hora de realizar el pago de un producto. En concreto, si el precio final no se incrementara en el proceso final de pago, las compras online contarían con una menor tasa de abandono en la cesta de la compra. Un ejemplo muy claro es el caso de la venta de vuelos.

Ofrecer envío estándar o gratis a los clientes:

Algunas empresas españolas siguen sobrellevando la imposibilidad de ofrecer a sus clientes la opción de unos gastos de envío gratuitos; o no tienen margen de beneficios, o les supone un coste adicional que no pueden asumir.

A pesar de ello, es uno de los factores que más atrae a los usuarios para decidirse a comprar en una tienda online u otra.

Facilitar entrega rápida y/o urgente:

En términos generales, este tipo de servicios tienen un coste mayor para los clientes, sin embargo, muchos estarían dispuestos a pagar un extra para recibir su producto en casa lo antes posible. A pesar de ello, es un factor que aún muchas tiendas online no lo tienen implantado en sus plataformas.

CONCLUSIONES

En resumen, tener a disposición de los clientes una política de gastos de envío gratuitos y unas condiciones de devolución claras facilitan la decisión de compra por parte de los consumidores y ayudan a un incremento de las ventas en un negocio online.

Qué expone la Ley española

Los consumidores tienen hasta 14 días para devolver su compra sin coste.

En un plazo similar las compañías deben reintegrar lo pagado o dar vales de compra en sustitución, aunque los consumidores pueden exigir la devolución del dinero.

En cuanto a los costes de devolución, la empresa no está obligada a asumir el coste de envío de la devolución del producto, pero sí debe asumir los costes del envío inicial del producto.

Sobre Súmate

Súmate es una agencia de marketing online multinacional con sede en Salamanca. Orientada a resultados medibles, fue fundada en 2011 en Salamanca por Roald Schoenmakers, Miguel de Reina (ex director general de Google España) y Germán Martínez (ex director comercial de Facebook España). Ofrece servicios de SEO, SEM, publicidad en redes sociales, Inbound Marketing, Comparison shopping management y Real Time Bidding; todos ellos adaptados a mercados europeos e internacionales. Para ello, cuenta con una plantilla de más de 50 trabajadores que prestan sus servicios en 23 idiomas, lo que la convierte en una agencia de carácter internacional. Súmate, además, es una empresa certificada como PYME innovadora por el Ministerio de Economía y Competitividad para el periodo 2015-2018.

**Datos de contacto:**

Noelia Pereña

91 302 28 60

Nota de prensa publicada en: [Madrid, 29 de diciembre de 2017](#)

Categorías: [Internacional Marketing Emprendedores E-Commerce](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>