

Zalando будет наказывать за частые возвраты | Zalando va punir ceux qui renvoient souvent des articles

Auteur: Заррина Салимова, [Берн](#) , 10.04.2025.



Фото: Claudio Schwarz, Unsplash

Крупнейший швейцарский онлайн-магазин одежды будет блокировать аккаунты клиентов, которые злоупотребляют возможностью бесплатно вернуть не подошедшие вещи.

Le plus grand détaillant de vêtements en ligne de Suisse bloquera les comptes des clients

qui abusent de la possibilité de retourner gratuitement des articles

Zalando va punir ceux qui renvoient souvent des articles

Швейцарские шопоголики в печали: платформа Zalando, их неиссякаемый источник радости потребления, импульсивных покупок, нужных и не очень кофточек, блузочек и платьиц, объявила войну тем, кто слишком часто сначала покупает, а затем возвращает товары.

Открытый 24 часа в сутки и семь дней в неделю онлайн-магазин Zalando является крупнейшим ритейлером одежды в Швейцарии и Европе: по всему миру платформой пользуются 51,8 млн человек. По данным Zalando, проблема недобросовестных возвратов затрагивает 0,02% ее клиентов. Теперь их учетные записи будут блокироваться – без предупреждения и сроком на один год.

Первые 10 500 аккаунтов были заблокированы уже в марте. Речь идет о клиентах, которые сделали очень большое количество заказов за последние двенадцать месяцев и вернули большинство вещей. Официальных данных компания не сообщает, но доля швейцарских пользователей, затронутых блокировкой, может быть высокой, так как Швейцария уже давно считается европейским лидером по возвратам. Так, по данным логистической компании DPD, 27,1% всех товаров, заказанных в Швейцарии (не только через Zalando), возвращаются, что больше, чем где-либо в Европе.

Под раздачу попала, например, читательница Blick из Аргау, сделавшая в прошлом году 57 заказов на Zalando – для себя, мужа и ребенка. Она часто покупает вещи в интернете, примеряет их дома и, как правило, более половины отправляет обратно. Ее особенно возмутил тот факт, что ее заблокировали без предварительного уведомления.

Как отмечают специалисты, компания решилась на такие радикальные меры из необходимости сократить операционные расходы. Кроме того, с недавних пор бесплатная доставка на Zalando действует только для заказов от 34,90 франков. Наконец, компания, испытывающая давление со стороны китайских конкурентов, таких как Shein и Temu, предлагающих товары по очень низким ценам, изменила свою стратегию, планируя продвинуться в более дорогие сегменты и привлечь покупателей качеством товаров. Другие онлайн-ритейлеры также уже изменили свою политику из-за частых возвратов, например, Cos взимает плату за возврат товара.

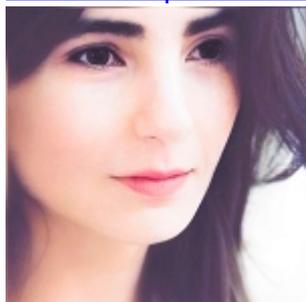
Многие постоянные клиенты Zalando теперь задаются вопросом, при каком объеме заказов и возвратов их могут заблокировать. Возможно, новые правила подтолкнут некоторых пользователей к более осознанному потреблению. Мы, действительно, покупаем слишком много. Согласно новым оценкам Европейского агентства по окружающей среде, в Евросоюзе каждый год покупают по 19 килограммов одежды и обуви на человека. Аналогичная ситуация наблюдается и в Швейцарии. Значительная часть этой одежды быстро выбрасывается: в 2022 году жители ЕС выбросили 16 кг одежды на человека, в Швейцарии этот показатель составляет около 11 кг. При этом для производства одежды необходимо большое количество воды и земли, а окружающая среда загрязняется химикатами и микропластиком. Кроме того, производство и транспортировка оказывают значительное влияние на климат: на эту отрасль приходится около 10% глобальных выбросов CO₂. Как сказал бы дядя Федор,

чтобы вернуть что-нибудь ненужное, сначала нужно купить что-нибудь ненужное: если покупатели вспомнят о чувстве меры и перестанут совершать бездумные покупки, которые они отправят обратно сразу после распаковки, то, возможно, это принесет пользу окружающей среде.

Для тех же, кто не в силах отказаться от сиюминутных радостей онлайн-шопинга, кто-то из заблокированных покупателей уже поделился лайфхаком. Блокировка касается только электронной почты: если завести новый аккаунт, изменив адрес электронной почты, но сохранив тот же адрес доставки, то вы можете продолжать делать покупки.

[покупки онлайн](#)

[онлайн торговля в швейцарии. швейцарские сайты](#)



[Зарина Салимова](#)

Zaryna Salimava

Статьи по теме

[Как онлайн-магазины заставляют нас покупать больше](#)

[Шоппинг без угрызений совести](#)

[Швейцарцы делают все больше покупок по Интернету](#)

Source URL: <http://www.nashagazeta.ch/node/35131>