

Вернуть нельзя оставить | Retourner ou garder

Автор: , [Берн](#) , 17.10.2024.



У каждого уважающего себя шопоголика должен быть дома мини-Маттерхорн из коробок Zalando... Фото: NashaGazeta

Планируемое сокращение более 300 сотрудников логистического центра Zalando в очередной раз привлекло внимание к социальным, экономическим и экологическим последствиям возврата онлайн-покупок.

|

Le licenciement prévu de plus de 300 employés du centre logistique de Zalando a une fois de plus attiré l'attention sur l'impact social, économique et environnemental des retours d'achats en ligne.

Retourner ou garder

Заказал, получил, примерил, отправил обратно, повторил – этот алгоритм действий знаком каждому шопоголику. С помощью предлагаемой многими ритейлерами опции «оплатить позже» и простой (и нередко бесплатной) процедуры возврата совершать импульсивные покупки стало проще. Ведь если вещь не подошла или просто не оправдала ожиданий, то ее всегда можно вернуть. И этой опцией активно пользуются швейцарские покупатели.

Швейцария уже давно удерживает спорное звание чемпиона Европы по возвратам. Почти каждая третья посылка, заказанная через интернет, отправляется обратно. В Zalando этот показатель доходит до половины всех заказов: по приблизительным оценкам, клиенты одного из крупнейших швейцарских модных онлайн-магазинов ежегодно возвращают около 10 миллионов посылок. Чаще всего – женскую одежду, а вот черные мужские носки возвращают крайне редко.

Немногие при этом задумываются, что же происходит с отправленными обратно одеждой и обувью. Заказы Zalando попадают в различные логистические центры. Сотрудники проверяют вещи и аксессуары, сортируют их и чистят: с кофточки нужно убрать кошачью шерсть, а с платья – следы тонального крема. Кондиционный товар затем переупаковывается и снова выставляется на продажу.

Безусловно, такую работу легкой не назовешь, а платят за это мало. Обработкой возвратов для Zalando занимается, например, центр Ceva Logistics в Нойендорфе (кантон Золотурн). Фирма входит в состав французской судоходной и логистической компании CMA CGM, базирующейся в Марселе. В прошлом году центр в Нойендорфе попал в заголовки всех швейцарских газет – из-за плохих условий труда. В час сотрудники должны обработать ровно 41 предмет одежды: распаковать, проверить размер и цвет, убедиться, что одежда еще не ношена. Большинство работников центра – женщины-иностранки, плохо владеющие немецким языком. Они работают посменно с шести утра до трех часов дня и с трех часов дня до полуночи. После акции протеста, организованной профсоюзом Unia, и многомесячных переговоров сотрудникам были предоставлены лучшие условия и тринадцатая зарплата. Радость была недолгой: пару недель назад стало известно, что под сокращение могут попасть 350 человек, включая 212 постоянных и 138 временных сотрудников. Причиной увольнений стал отказ Zalando продлевать контракт с Ceva Logistics. В будущем возвраты Zalando будут приниматься в новом центре в Тичино: южный кантон географически лучше подходит для транспортных маршрутов модной компании. Представители Unia раскритиковали Ceva Logistics и Zalando за увольнения, призвав к переговорам и разработке социального плана. «Это люди, которые практически не знают местного языка и подвергаются настоящей эксплуатации. Вы должны знать, что работа в центре очень тяжелая, зарплата очень низкая (в среднем 3 500 франков), а рабочие смены долгие», - рассказала в комментарии SRF пресс-секретарь профсоюза Элизабет Фаннин.

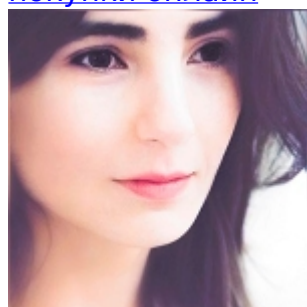
Помимо социальной, у возвратов есть и другая сторона – чисто экономическая.

«Никто не любит возвратов», - признал в недавнем интервью Handelszeitung глава Zalando в Германии, Австрии и Швейцарии Кристоф Лютке Шелхоу. Дело в том, что возвраты приводят к дополнительным расходам для интернет-магазинов. На обработку уходит непропорционально много времени, потому что каждый товар нужно рассмотреть по отдельности. Согласно исследованию Бамбергского университета, эти расходы нередко ложатся на плечи покупателей, например, в виде повышения цен. Иными словами, чем чаще мы возвращаем, чем дороже будет стоить одежда, потому что возможный возврат будет заложен в ее цену.

Нельзя сказать, что компании не прикладывают никаких усилий, чтобы решить проблему. Более точные описания и подробные фотографии должны помочь покупателям принять правильное решение. Надежды возлагаются и на искусственный интеллект, который может проанализировать большие объемы данных, сравнить размеры одежды разных производителей и тем самым подсказать покупателю оптимальный вариант. Та же компания Zalando в середине сентября объявила о маленькой революции: ритейлер хочет вовсе отменить размеры одежды. У каждого бренда своя размерная шкала, и даже у одного и того же бренда размеры не всегда стандартизированы, поэтому ориентация на размер не совсем целесообразна. А вот с помощью персонализированных 3D-аватаров подбирать платья, блузки и брюки будет намного проще. Достаточно загрузить в систему несколько своих фотографий – и программное обеспечение рассчитает необходимый вам размер. Помогут ли компьютерные технологии действительно сократить количество возвратов, покажет время.

«Черная пятница», «киберпонедельник» и рождественские распродажи не за горами: покупок все равно не избежать, но почему бы не подойти к ним более осознанно? Помните, что на один возврат приходится около 850 граммов CO₂, то есть для 10 миллионов швейцарских посылок Zalando это составит почти 9000 тонн CO₂ в год. Может быть, эта информация поможет вам избежать ненужных покупок и не впасть в покупательскую лихорадку.

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



[Зарина Салимова](#)

Zaryna Salimava

Статьи по теме

[Как в Швейцарии стали модными сумки из мусора и аксессуары из пробки](#)

[Этическая роскошь – формула серьезных потребителей?](#)

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

[Дорогая швейцарская одежда](#)

[Можно ли вернуть в магазин вещь, которая не подходит?](#)