

# Supermerca on line

Dan la talla salvo  
con refrigerados  
y congelados



# dos

Hacer la compra en Internet ya es una alternativa de peso. Nos ahorra cargar, y también tiempo y desplazamientos. Pero cuidado con los productos frescos, refrigerados y congelados, que no siempre llegan en las condiciones adecuadas.



## 17 SUPERMERCADOS Y 8 CIUDADES

Hemos sondeado los principales supermercados on line de España para comprobar el funcionamiento de sus páginas web, usabilidad y puntos fuertes y débiles, además de examinar si los pedidos llegan puntuales, en buen estado, bien refrigerados y con fecha de caducidad suficiente; y controlar si el importe desembolsado es correcto y no hay partidas inesperadas. Finalmente fueron 8 ciudades (Barcelona, León, Lérica, Madrid, Málaga, Santander, Vigo y Zaragoza) y 17 supermercados los que entraron en nuestro estudio, que se realizó los últimos días de febrero y los primeros de marzo. La pauta para elaborarlo fue realizar dos compras en ubicaciones diferentes o en cada supermercado on line.

Internet está cada vez más presente en nuestras vidas. Los recelos de antaño a aportar nuestros datos en la Red ya no son una pega insalvable y comprar on line ha dejado de contemplarse como un riesgo para nuestros bolsillos, aunque, lógicamente, tampoco debemos bajar la guardia en este sentido. El número de hogares que dispone de Internet se ha incrementado notablemente y compramos todo tipo de productos on line, aunque, en el caso de los artículos de alimentación, aún no es una práctica común hacerlo. La mayoría prefiere utilizar la Red para comparar precios y después acercarse a la tienda a adquirir en persona los productos previamente consultados. Para tratar de conocer el perfil del comprador on line, la OCU sondeó a nuestros socios internautas, preguntándoles si habían realizado compras en la Red en 2012, y pudimos comprobar que, a grandes rasgos, existen tres tipos de consumidores: del 10,4% que confirmaron que habían comprado en supermercados on line el pasado año, un 31,7% gastaron menos de 200 euros al año, a los que podemos llamar compradores ocasionales; otro 31,7% gastaron entre 200 y 400 euros (consumidores habituales), y

### Pedido Compra Online

- 3 Botellas 1,5 l. de agua mineral
- 2 Botellas cristal de cerveza
- 4 Bricks de leche
- 4 Yogures
- 4 Natillas
- 1 kg de harina
- 1 Paquete de galletas María
- 2 Pan de molde
- 1 Docena de huevos
- 380 g Mortadela
- 1 kg Tomate ensalada
- 500 g Carne estofada
- 500 g Salmón en rodajas
- 1 kg Verdura congelada
- 1 Tarrina de helado
- 2 l Lejía Conejo



un 36,6% que se dejaron más de 400 euros, a los que denominamos consumidores frecuentes. Las principales cadenas de alimentación disponen de servicio de compra on line, salvo Lidl y Aldi, dentro de las de ámbito nacional, y E. Leclerc, donde cada centro es independiente. Tampoco valoramos ni Ulabox, pues su oferta es muy limitada y carece de productos frescos, ni Sorli Discau, porque carece de web y solo permite las compras a través de una aplicación para el móvil. Por lo demás, el número de supermercados on line operativos no es elevado y pudimos



**Las principales cadenas de alimentación tienen servicio de compra online, salvo Lidl, Aldi y E. Leclerc**

## CUADRO CÓMO SE USA

### Experiencia de compra

La máxima calificación corresponde a webs sin problema y que facilitan la navegación, seguidas por las que presentan fallos menores, graves, muy graves y, a la cola, las que suspenden.

**Puntualidad** Las webs sin retrasos o adelantos en la entrega en dos pedidos tienen la calificación más alta, la mayoría.

**Estado de los productos** La peor nota es para productos rotos (envase o contenido), seguida por los deteriorados, en mal estado. Se valora también la fecha de caducidad.

**Congelados y refrigerados** La máxima calificación es para webs que sirven el conge-

lado a menos de -18 °C y los refrigerados a menos de 5 °C, con un margen de error de medio grado en nuestras mediciones.

### Trazabilidad

Este parámetro se usa para la carne, en la que debe figurar lugar de origen, crianza y sacrificio. En productos frescos debe indicarse al menos el origen.

**Cambios y cobro** Tuvi- mos en cuenta las modificaciones en los pedidos sin preaviso y las cantidades inesperadas en el cobro.

- ⊕ Muy bueno
- + Bueno
- Aceptable
- Malo
- Muy malo

abarcar toda la oferta existente, realizando el estudio desde dos ubicaciones diferentes para comprobar las variaciones y similitudes en los resultados.

### Elegidos por su fragilidad

Los productos adquiridos en las ocho ciudades seleccionadas (ver lista en pág. anterior) no son aleatorios, sino que están escogidos por su fragilidad o la de su envase, su dificultad para ser transportados e incluso por su peligrosidad, como es el caso de la leña. Al valorar la experiencia de compra, comprobamos si la web y su navegación funciona correctamente, y planteamos varios elementos para tener acceso a una

valoración completa. En la parte técnica analizamos la operatividad de la página: si va lenta, si se bloquea... La de Eroski se nos bloqueó tras el registro y en la de Hipercor la navegación trascurrió muy lenta. En cuanto a los productos a adquirir, vimos si existían fotos de ellos, y solo estaban ausentes en Gadis, Mercadona y MAS. Comprobamos también si había precio por unidad de medida, como exige la ley, y algunas webs no lo ofrecían (Caprabo, Froiz, MAS, Condis y BonÀrea), mientras que en otras se tiene acceso al dato, pero únicamente pinchando el producto (Carrefour, Simply y Alimerka). La posibilidad de pagar en metálico o con tarjeta al recibir el pedido, planteada por la reticencia de algunos a aportar datos on line, es únicamente posible en Mercadona, El Corte Inglés, Froiz, MAS, Hipercor y Tudespena. También valoramos los gastos de envío antes de iniciar la compra y comprobamos que están desglosados en Mercadona, Carrefour o Alcampo, mientras que en las páginas de El Corte Inglés, Hipercor o Eroski se señala que los gastos admiten variaciones en función del método de pago o de la zona de reparto. En cuanto a la puntualidad, debemos tener en cuenta que en todos los casos la realiza



**La posibilidad de pagar contra reembolso al recibir el pedido solo la ofrecen 6 webs**

## SUPERMERCADOS ON LINE

SUPERMERCADO	Experiencia de compra		Estado de los productos	Temperatura congelados	Temp. refrigerados	Trazabilidad	Cambios en el pedido		Gastos de envío (euros)	Gratis desde	CALIFICACIÓN GLOBAL
	Puntualidad	Cobro									
LUPA.COM	⊕	⊕	⊕	+	+	●	⊕	⊕	7 €	n.p.	⊕
MERCADONA.ES	+	⊕	⊕	□	⊕	●	⊕	⊕	7,21 €	n.p.	+
ALCAMPO.ES	⊕	●	⊕	-	+	⊕	⊕	⊕	entre 3,90 y 6,00 €	n.p.	+
HIPERDIRECT.ES	⊕	+	⊕	n.p.	+	⊕	□	-	9,9 € + 0,47 €/kilo a partir de 30 kg	99 €	+
HIPERCOR.ES	+	●	⊕	□	⊕	●	-	⊕	Según distancia y forma de pago	n.p.	+
CONDIS.ES	-	⊕	⊕	●	+	⊕	⊕	⊕	7 €; a partir de 90 € de compra, 4,5 €	250 €	□
CAPRABO.ES	-	⊕	-	●	⊕	⊕	⊕	⊕	Entre 4 € y 6 €, según precio compra	Clientes Oro y más de 100 €	□
TUDESPENSA.COM	⊕	⊕	⊕	●	+	-	□	⊕	Entre 4 € y 9 €, según precio compra	120 €	□
GADISLINE.COM	□	●	⊕	-	□	●	⊕	⊕	4,5 €	72 €	□
CARREFOUR.ES	□	⊕	+	●	⊕	⊕	-	-	Entre 6 € y 9 €, según precio compra	n.p.	□
SIMPLY.ES	□	⊕	⊕	●	+	●	-	⊕	7 €	n.p.	□
ELSUPERFAMILIAR.COM (MAS)	-	●	+	●	+	●	⊕	⊕	3,91 €	60,1 € (tarjeta MAS) o 84,14 €	□
ALIMERKA.ES	□	⊕	+	-	+	●	-	●	5 €	70 (< 5 km.)	-
ELCORTEINGLES.ES	⊕	⊕	●	-	+	●	-	□	Según distancia y forma de pago	n.p.	-
BONAREA.COM	-	□	-	n.p.	●	-	⊕	⊕	5,4 €	n.p.	-
EROSKI.ES	□	⊕	-	-	+	●	-	●	Mínimo 2,95 €	140 + Tarjeta Eroski Red	-
FROIZ.COM	□	□	+	●	-	●	●	●	Entre 4 € y 9 €	100	●

personal propio, nunca una empresa de mensajería. Las parrillas horarias son generosas, la 'estándar' es de 2 horas, pero hay franjas de 3 e incluso 4 horas, y casos extraños, como el de Froiz, que da un margen de 4 o 5 horas para realizar la entrega, o BonÀrea, con un único turno desde las 5 de la tarde a las 23:30, un abuso.



## En los envíos hubo 6 retrasos o adelantos sobre el horario fijado

En los envíos, hubo 6 retrasos o adelantos y casi un cuarto de las webs suspende.

### Estado de los productos

Valoramos si los artículos adquiridos, muchos de ellos muy frágiles, llegaban en buenas condiciones. No hubo demasiados problemas, pero nos llegaron huevos rotos

**Navegar en cada web**

Ni todas las webs funcionan igual ni se nos ofrecen la misma cantidad de información. Hemos valorado ocho aspectos de las páginas sondeadas y algunas dejan bastante que desear.

● Sí ● Regular ● No

	ALCAMPO.ES	ALIMERCA.ES	BONAREA.ES	CAPRABO.ES	CARREFOUR.ES	CONDIS.ES	ELCORTEINGLES.ES	EROSKIES	FROIZ.COM	GADISLINE.COM	HIPERCOR.ES	HIPERDIRECT.ES	ELSUPERFAMILIAR.COM	LUPA.COM	MERCADONA.ES	SIMPLY.ES	TUDEPENSA.COM
Manual de Uso, como usar la web	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Fotografías de los productos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Unidad de medida	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pagar en casa	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Entrega en franjas horarias estrechas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Cantidad exacta en los productos frescos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Alternativas a sustituir productos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Peticiones especiales (tipo de corte...)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

## Ventajas e inconvenientes de hacer la compra on line

Comprar desde casa por Internet nos evita desplazamientos y colas y nos ahorra tiempo, pero no todo son ventajas: ojo con cómo llegan los productos frescos, refrigerados y congelados.

Algunas de las ventajas de hacer la compra on line son evidentes, como que se evitan desplazamientos o esperas, o que podemos realizar la compra en cualquier momento, incluso con el establecimiento cerrado, y 'programar' cuándo se nos entrega el pedido en casa. Obviamente, evitamos también cargar peso, pero lo más práctico de la compra on line es que se reduce considerablemente la posibilidad de caer en la tentación de adquirir productos que en principio no necesitamos. La compra se agiliza y se ahorra tiempo y dinero.

Como inconvenientes, la compra on line nos supone el pago añadido de unos gastos de envío que varían considerablemente entre establecimientos. Sólo si el desembolso es muy elevado (habitualmente más de 100 euros) el envío en algunos supermercados puede resultarnos gratis. Comprando en Internet tampoco tenemos la posibilidad de elegir los artículos frescos, y otra pega son los productos congelados y refrigerados, que muchas veces no llegan a casa a una temperatura óptima. Ojo también con el tiempo que ganamos al no

tener que ir a comprar al supermercado, porque se puede dilapidar si la franja horaria de reparto del pedido es demasiado amplia o tarda demasiado en llegar. Otro inconveniente es que en algunos supermercados sustituyen productos sin consultar con el cliente, o que hay que comprar con cierta antelación.

Por todo ello, los supermercados on line nos parecen una buena opción para productos envasados y de droguería e higiene. La entrega de artículos de alimentación frescos, refrigerados y congelados deben mejorarla notablemente.



Con la compra online evitamos cargar peso.



Sólo algunas webs permiten el pago contra reembolso.



Cuidado con los congelados, no siempre llegan en buenas condiciones.

### Lupa obtiene la máxima calificación, Mercadona y Alcampo estuvieron cerca

desde Caprabo, Eroski y El Corte Inglés. En este último también nos colaron una mortadela siciliana caducada y de BonÀrea nos llegó un brick de leche roto y un pan de molde aplastado, como en Caprabo. La temperatura de los congelados es un aspecto a mejorar por casi todos. Solo aprueban Mercadona, Hipercor y Lupa, y es destacable el desfase del resto. BonÀrea e Hiperdirect no envían este tipo de productos para curarse en salud. En lo relativo a la temperatura de los productos refrigerados, los resultados no son tan malos y sólo suspenden BonÀrea y Froiz. En cuanto al origen y trazabilidad de los productos frescos, como la carne, Alcampo, Carrefour, o Caprabo cumplen a la perfección, pero Froiz, Gadis, Eroski o El Corte Inglés indican los datos sólo en

algunos artículos. Otros, como Alimerka, Hipercor o Lupa no ofrecen dato alguno. Tampoco apreciamos muchos problemas de cambios o ausencias en nuestros pedidos, aunque Hiperdirect no nos dio tique, Alimerka añadió 3 euros a los 5 ya cobrados por el envío y Eroski nos subió un euro, de los 5,95 anunciados a 6,95. Froiz cambió el precio de un kilo de carne sin avisar y El Corte Inglés nos suministró más carne y pescado del encargado. Así, globalmente, Lupa logró obtener la máxima calificación, mientras que Mercadona y Alcampo estuvieron cerca, aunque se quedaron en una calificación buena, como Hiperdirect. Suspenden Alimerka, El Corte Inglés, BonÀrea y Eroski. La web peor calificada es Froiz, que acumuló demasiadas irregularidades.