



## THADERCONSUMO

Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios

### **THADERCONSUMO LAMENTA QUE LAS GRANDES CADENAS DE DISTRIBUCIÓN ALIMENTARIA NO POTENCIEN EL COMERCIO “ONLINE”**

**Murcia, 16 de abril de 2020.** - Todos los indicadores económicos advierten de que esta crisis sanitaria va a afectar gravemente a todos los sectores que componen el tejido productivo del país, en mayor o menor medida.

Pero hay un sector que, de momento, sigue salvando los muebles (incluso con incrementos significativos de facturación), gracias a su carácter esencial para salvaguardar el suministro alimentario de la población: la distribución de alimentación, principalmente cadenas de supermercados, medianas y grandes superficies.

La compra “online” ha crecido exponencialmente estos últimos años. No obstante, no ha sido así en alimentación, sobre todo por la falta de confianza del consumidor. Desde THADERCONSUMO consideramos que este confinamiento obligatorio podría suponer una oportunidad de oro para ganar esa confianza, además de ofrecer un servicio muy necesario en estos momentos, sobre todo para atender a las personas más vulnerables y evitar contagios. En palabras de su presidenta, Juana Pérez “es muy de agradecer la respuesta y seguridad que nos han dado en la región nuestros empresarios para garantizar el abastecimiento en alimentación, pero hay que pensar que el número de consumidores vulnerables aumenta e incluso los consumidores que respetan al máximo el confinamiento y se les debería ofrecer con más facilidad la opción de compra online y servicio a domicilio”.

Así lo han entendido los pequeños empresarios, autónomos y tiendas locales: se han sumado sin dudar a esta iniciativa de “comercio online”: podemos obtener fruta, verdura fresca o carne (por ejemplo) como si hubiéramos ido al mercadillo o plaza. Un ejemplo es la novedosa iniciativa de la Federación de Mercados municipales de Murcia.

Sin embargo, la respuesta no ha sido igual por parte de las grandes cadenas. Todas las cadenas integradas en ASUMUR (principal asociación de supermercados de la Región de Murcia, entre los que se encuentran cadenas como Mercadona, Consum o Upper), en vez de potenciar el reparto a domicilio y la compra “online” HAN SUSPENDIDO dichos servicios. Solo SuperDumbo lo mantiene el servicio a domicilio para grandes compras.

Por su parte, las grandes superficies han respondido de manera diversa:

- Hay quien ha mejorado algunos aspectos, como El Corte Inglés, que ofrece un servicio Drive sin ningún tipo de coste adicional (esto es, el cliente realiza el pedido “online” pero pasa después recogerlo). Por el contrario, los plazos de entrega a domicilio se han disparado y han reforzado la respuesta al consumidor.
- Hay otros, como Carrefour, que han aprovechado la ocasión para generar un negocio extra: mantienen el servicio “online” y el reparto a domicilio, pero con un incremento significativo de coste para el consumidor y con unos plazos de entrega escandalosamente elevados. El servicio Drive que ofrecen conlleva un gasto añadido “de preparación”
- Otros como Lidl continúan con los mismos servicios online y Aldi que no cuenta con ninguno.

Desde THADERCONSUMO criticamos la poca iniciativa empresarial en esta época de confinamiento. Flaco favor le hace a la ciudadanía si no potencian en esta época las posibilidades de compra a distancia, pues es una magnífica oportunidad para generar confianza al consumidor. Además, exigimos que el cambio de condiciones y de coste de venta “online” sea debidamente explicado e informado en toda su extensión, incluso antes del inicio del proceso de compra por internet.

**Más información: 968 20 32 46 (WhatsApp)**

**670 31 29 07**