

**I INFORME SOBRE EL SERVICIO A DOMICILIO
DE LAS CADENAS DE ALIMENTACIÓN**
Enero 2011

Servicio a domicilio, ¿pensando en el cliente?

ÍNDICE	PÁGINA
Introducción	3
Resumen de resultados	4
Canales de información del servicio a domicilio	6
Coste del servicio a domicilio	8
Horas de reparto	11
Devoluciones	12

1.- INTRODUCCIÓN

ADECES (Asociación Pro Derechos Civiles, Económicos y Sociales) ha realizado el **I Informe** sobre el **servicio a domicilio** de **11 cadenas de alimentación**.

En pleno siglo XXI las necesidades de la sociedad han cambiado. Factores como el envejecimiento de la población, distintos tipos de familias, la incorporación de la mujer al mundo laboral o la necesidad de satisfacer a personas que tienen limitada su capacidad física, hacen necesarios mecanismos que contribuyan a un mayor bienestar social y aumenten la disponibilidad de nuestro tiempo.

A la hora de realizar el informe, se han examinado los canales de información, la oferta del servicio a domicilio para compras realizadas en el establecimiento o a través de la página web (compra on-line), el coste del servicio, las horas de reparto semanales y las condiciones de las devoluciones.

Para la realización de este informe, se ha buscado, a través de la página web de las distintas cadenas, la información relacionada con este servicio, y en su defecto se ha recopilado dicha información a través de los canales del servicio de atención al cliente.

2.- RESUMEN DE RESULTADOS

➤ Condis es la única cadena de alimentación de las 11 examinadas, que facilita en su página web, de forma completa y fácil para el usuario, toda la información demandada para la realización de este informe. Con el resto de cadenas se han utilizado los distintos canales del servicio de atención al cliente, para obtenerla.

➤ Sólo Ahorramas y Mercadona¹ ofrecen dentro del servicio de atención al cliente un número de teléfono gratuito (900), el resto de cadenas facilitan un 901 ó 902, a excepción de los clientes de Alcampo que disponen de un número de teléfono ordinario.

➤ El **tiempo medio de respuesta** a las consultas realizadas a través de los formularios o correos electrónicos que facilitan las cadenas se sitúa en **21,5 horas**.

Condis es la cadena que registra el menor tiempo de respuesta, 30 minutos. Le siguen Ahorramas (1h) y Mercadona e Hipercor ambas con 2 horas. En el lado contrario se encuentran El Corte Inglés con 46 horas y Lidl con 112.

➤ El **coste del servicio a domicilio** para las **compras** efectuadas de forma **presencial**, oscila entre los 0€ y 12€, dependiendo de la provincia, la distancia al domicilio, el importe de la compra y el medio de pago.

En las **compras on-line**, el coste se mueve entre los 0€ y 9,90€, dependiendo, en algunos casos, del importe de la compra y del establecimiento.

➤ La **media de horas de reparto semanal** que las 10 cadenas analizadas ofrecen a su clientes es de **63**, lo que desde el punto de vista de ADECES es un volumen bastante relevante.

Por encima de la media se encuentran Alcampo (78h), El Corte Inglés, Hipercor y Mercadona con 72 horas y Ahorramas (66h).

Carrefour con 64 horas y Eroski con 62 rozan la media. Por debajo, Dia (61), Condis (48) y Sabeco (37).

➤ Plazos de devolución

ADECES considera necesario que las cadenas analizadas faciliten de forma precisa la información relativa a los plazos de devolución, así como a los costes y demás condiciones. Dicha información debería estar disponible de

1 Mercadona facilita para la compra on-line un 902

manera detallada en la página web (sólo Condis y el Corte Inglés la tienen) y **ser homogénea** en los distintos canales de atención al cliente.

Productos perecederos: todas las cadenas ofrecen un plazo de 24 horas para efectuar la devolución, desde el momento en que se recibe el pedido.

Productos no perecederos: el plazo legal de devolución es de 7 días. Sin embargo, Sabeco y Eroski lo amplían a 15 días, y Alcampo a 30 (igual que Lidl, aunque éste no dispone de servicio a domicilio).

➤ **Gastos de devolución**

Si la devolución se realiza en el establecimiento o viene motivada por un producto defectuoso o envío erróneo del servicio a domicilio el coste es 0€.

Cuando se efectúa en el domicilio y esta motivada por una equivocación del cliente, el coste varía dependiendo de la cadena: Condis 7€ y El Corte Inglés 6€ ó 8€.

3.- CANALES DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO

Para recopilar esta información, se han utilizado los distintos canales que facilitan las cadenas de alimentación a sus clientes.

➤ Sólo Ahorramas y Mercadona² ofrecen dentro del servicio de atención al cliente un número de teléfono gratuito (900), el resto de cadenas facilitan un 901 ó 902, a excepción de los clientes de Alcampo que disponen de un número de teléfono ordinario.

➤ Nueve de las cadenas examinadas facilitan formularios (en la sección web del servicio de atención al cliente) para realizar las consultas, El Corte Inglés y Hipercor no disponen de este canal, en su lugar ofrecen un correo electrónico a sus clientes.

Carrefour, Condis y Eroski facilitan ambos métodos electrónicos (formulario y correo).

➤ El **tiempo medio de respuesta** a las consultas realizadas a través de los formularios o correos electrónicos que facilitan las cadenas se sitúa en **21,5 horas**.

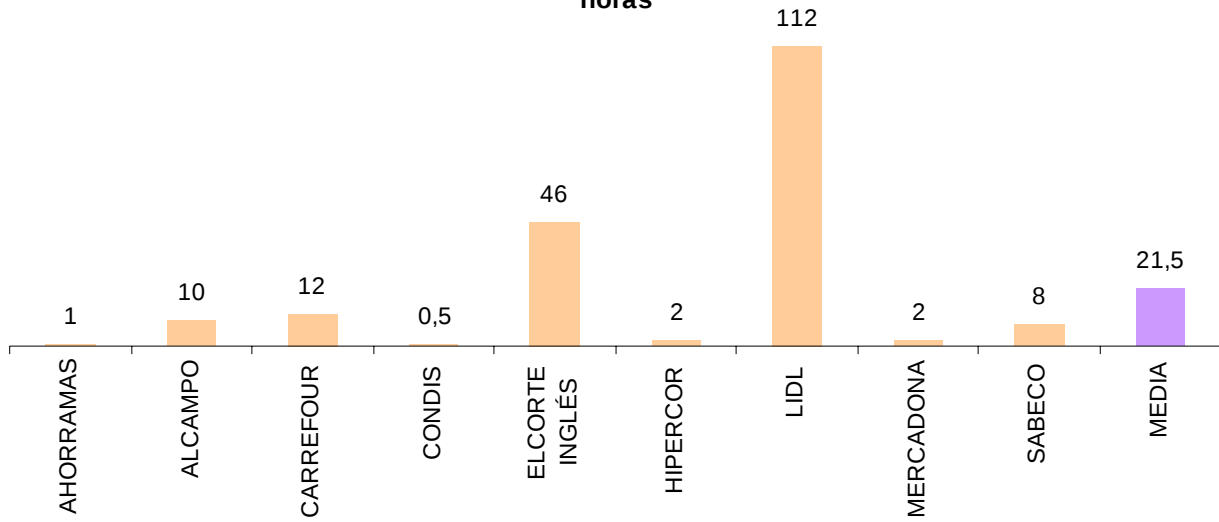
En la media no están incluidas Dia y Eroski que no han facilitado la información solicitada al cierre de este informe.

Condis es la cadena que registra el menor tiempo de respuesta, 30 minutos. Le siguen Ahorramas (1h) y Mercadona e Hipercor ambas con 2 horas. En el lado contrario se encuentran El Corte Inglés con 46 horas y Lidl con 112.

➤ Todas las cadenas de alimentación examinadas disponen de un buscador que facilita al cliente la situación del establecimiento más cercano a su domicilio.

2 Mercadona facilita para la compra on-line un 902

Tiempo de Respuesta a Consultas por Formulario y @
 horas



4.- COSTE DEL SERVICIO A DOMICILIO

En este apartado se ha examinado la disponibilidad del servicio a domicilio y su coste, según la modalidad de compra (en establecimiento o compra on-line) que ofrecen las distintas cadenas de alimentación.

➤ Siete de las cadenas disponen de este servicio para la compra en el establecimiento y compra on-line.

Ahorramas, Dia y Sabeco lo ofrecen sólo cuando la compra se realiza de forma presencial.

Lidl es la única cadena analizada que no dispone del servicio a domicilio para ninguna de las opciones de compra.

➤ El **coste del servicio a domicilio** para las **compras** efectuadas de forma **presencial**, oscila entre los 0€ y 12€, dependiendo de la provincia donde se realice la compra, el importe de esta, la distancia al domicilio y el medio de pago.

Condis³ y Sabeco⁴ ofrecen el servicio a domicilio de forma gratuita cuando el importe de la compra es superior a 75€ y 35€ respectivamente. Para el resto de compras el coste es de 4€.

También disponen del servicio de forma gratuita los clientes de Hipercor y El Corte Inglés, para compras superiores a 200€ ó 150€ en efectivo y 120€ ó 90€ pagando con la tarjeta de El Corte Inglés, dependiendo de las provincias. Sino se cumplen estos requisitos el coste se sitúa entre 6€ y 8€. **Idénticas condiciones rigen para la compra on-line.**

El coste del servicio a domicilio en Dia y Ahorramas es de 3€, cuando el pedido mínimo supere los 40€ y 50€ respectivamente.

Dependiendo de las provincias y zonas, el coste del servicio a domicilio de Alcampo, Carrefour y Eroski oscila entre los 6€ y 12€ el primero, y los 5€ y 9€ los dos restantes.

Los clientes de Mercadona abonarán 4,21€ cada vez que soliciten el servicio a domicilio.

3 Pedido mínimo 40€

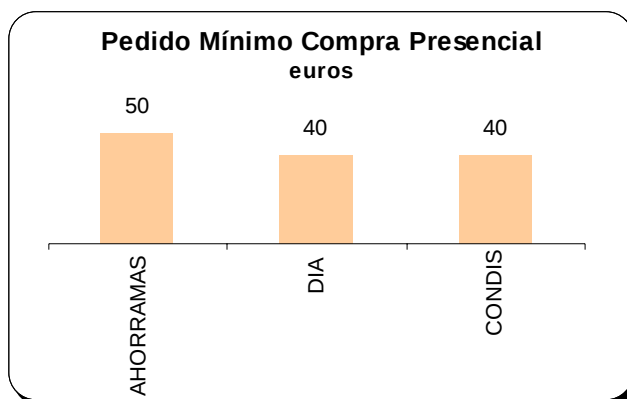
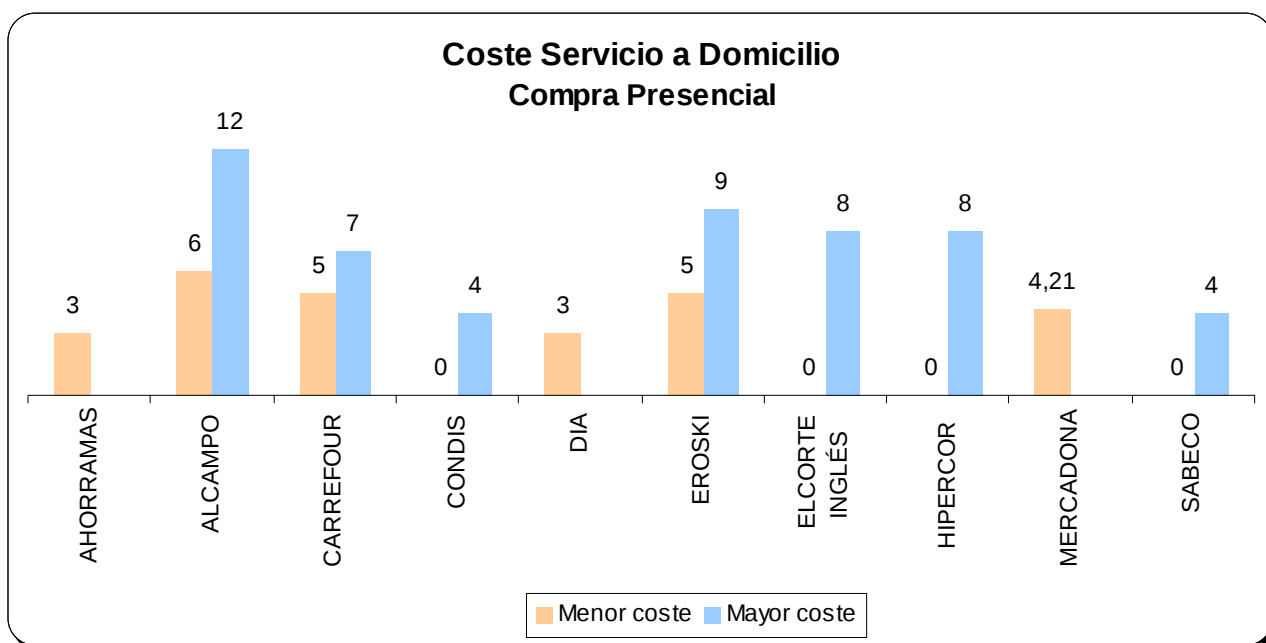
4 Datos de Madrid, en Valencia es gratuito a partir de 50€ y en Ávila de 30€.

➤ El **coste** del **servicio a domicilio** para las **compras on-line**, se mueve entre los 0€ y 9,90€, dependiendo, en algunos casos, del importe de la compra y del establecimiento.

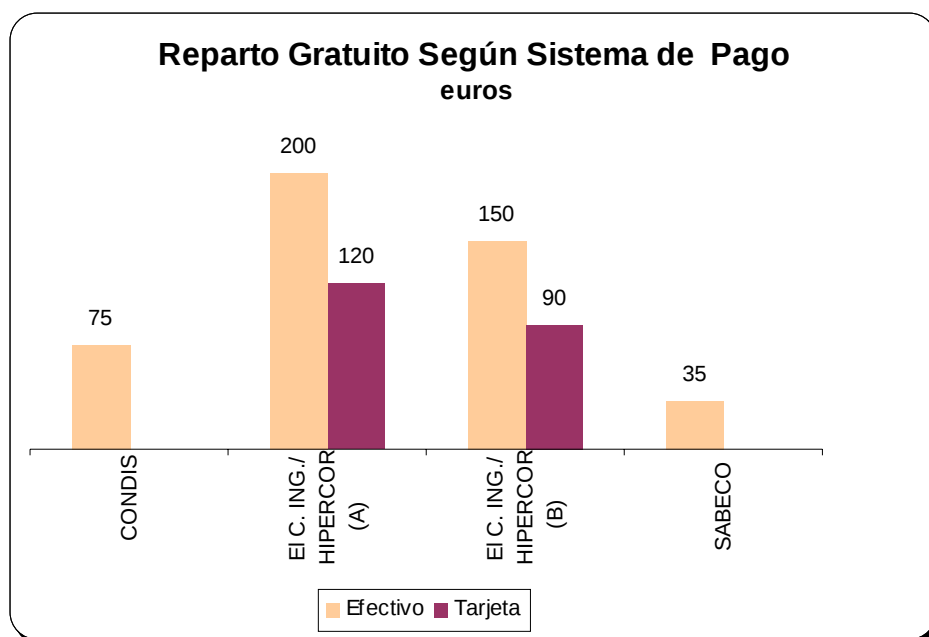
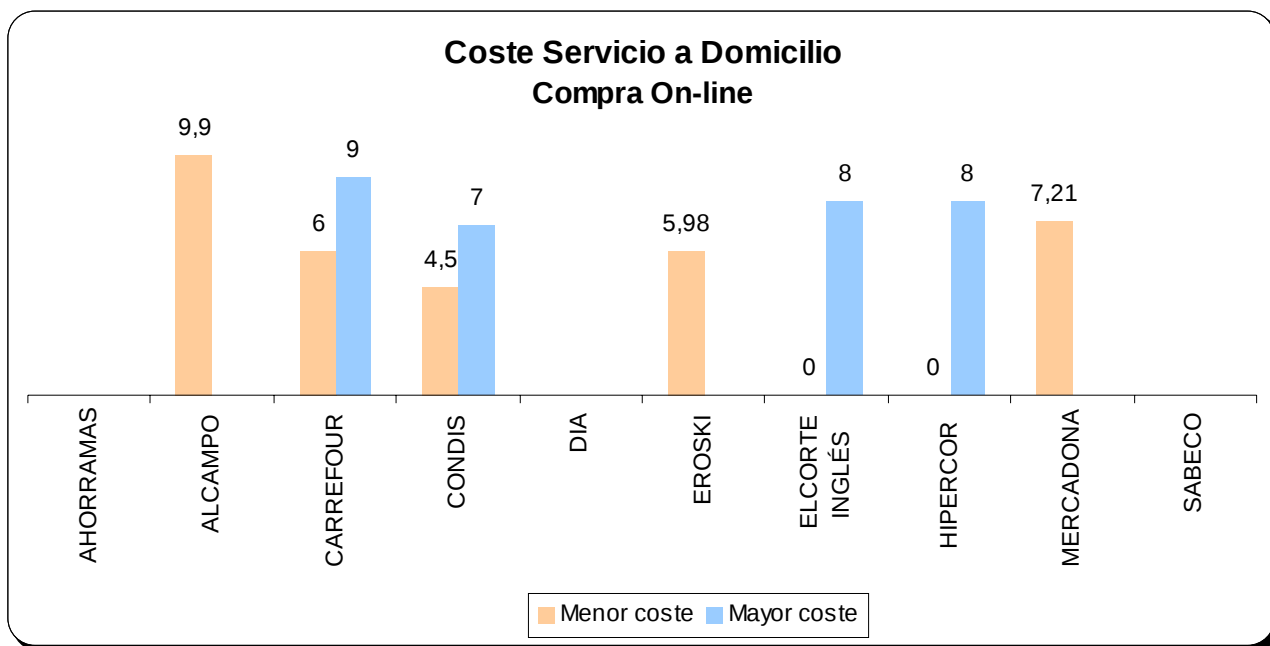
Cuando el pedido supera los 90€, el coste del servicio para los clientes de Carrefour y Condis es de 6€ y 4,5€ respectivamente, para compras inferiores 9€ y 7€.

El servicio a domicilio de Alcampo⁵ dependiendo del establecimiento, tiene un importe de 9€ ó 9,90€.

Los clientes de Eroski y Mercadona abonarán 5,98€ y 7,21€ respectivamente cada vez que realicen la compra on-line.



⁵ Dispone de compra on-line, de momento, sólo en Madrid.



*Alcampo, Hipercor y El Corte Inglés ofrecen la posibilidad de recoger en cualquiera de sus establecimientos la compra on-line, el primero con un coste entre 3,50€ y 3,90€ y los otros dos con carácter gratuito.

5.- HORAS DE REPARTO SEMANALES

En este capítulo se han registrado las horas de reparto semanales que ofrecen a sus clientes las 10 cadenas de alimentación que disponen del servicio a domicilio.

Aunque no podemos obviar que algunas de estas cadenas abren sus establecimientos algún domingo, ofreciendo el servicio a domicilio en el horario de mañana, en este computo de horas sólo se incluyen las de lunes a sábado.

➤ La **media de horas de reparto semanal** que las 10 cadenas analizadas ofrecen a su clientes es de **63**, un volumen muy relevante.

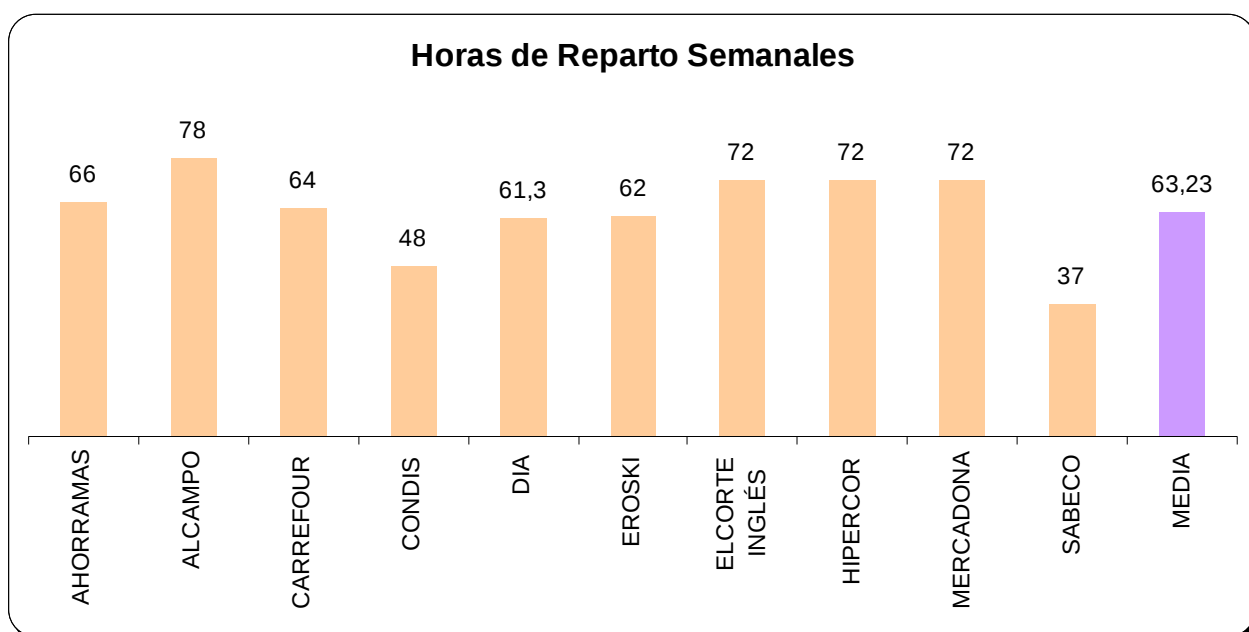
Por encima de la media se encuentran Alcampo (78h), El Corte Inglés, Hipercor y Mercadona con 72 horas y Ahorramas (66h).

Carrefour con 64 horas y Eroski con 62 rozan la media. Por debajo, Dia (61), Condis (48) y Sabeco (37).

➤ Todas las cadenas disponen de servicio a domicilio de lunes a sábado en horario de mañana y de lunes a viernes en horario de tarde.

El servicio a domicilio los sábados por la tarde, después de las 15h, lo ofrecen Ahorramas, Alcampo, Carrefour, El Corte Inglés, Hipercor y Mercadona.

* Las horas de reparto semanales de Ahorramas, Dia y Sabeco corresponden a las compras realizadas en los establecimientos, ya que no disponen de compra on-line.



6.- DEVOLUCIONES

En relación con el servicio a domicilio el informe también analiza las condiciones relativas a la devolución de productos: plazos, trámites, lugar y gastos.

ADECES considera necesario que las distintas cadenas faciliten de forma precisa la información relativa a los plazos de devolución, así como a los costes y demás condiciones. Dicha información debería estar disponible de manera detallada en la página web y **ser homogénea** en los distintos canales de atención al cliente. De forma específica, debería distinguir entre plazos de devolución para los productos de alimentación (y dentro de ellos entre perecederos y no perecederos) y el resto de productos.

Esta información que ADECES reclama sólo esta disponible en las páginas web de Condis y El Corte Inglés.

➤ Plazos de devolución

Productos perecederos: todas las cadenas ofrecen un plazo de 24 horas para efectuar la devolución, desde el momento en que se recibe el pedido.

Productos no perecederos: el plazo legal de devolución es de 7 días. Sin embargo, Sabeco y Eroski lo amplían a 15 días, y Alcampo a 30 (igual que Lidl, aunque éste no dispone de servicio a domicilio).

➤ Trámites

Llamar al servicio de atención al cliente o al establecimiento o acercarnos a la tienda.

Es imprescindible el ticket de compra para realizar cualquier devolución.

➤ Lugar

La mayoría de las cadenas sugieren que la devolución se realice en el establecimiento, aunque también la facilitan en el domicilio del cliente .

➤ Gastos

Si la devolución se realiza en el establecimiento o viene motivada por un producto defectuoso o envío erróneo del servicio a domicilio el coste es 0€.

Cuando se efectúa en el domicilio y esta motivada por una equivocación del cliente, el coste varia dependiendo de la cadena: Condis 7€ y El Corte Inglés 6€ ó 8€.