

La OCU, en alerta ante la falta de rigor en las empresas de paquetería urgente

Tras llevar a cabo un estudio en el mercado con 15 operadores, la Organización de Consumidores y Usuarios ha encontrado serias deficiencias en los servicios de este sector

El servicio de mensajería y paquetería se está recuperando poco a poco gracias al ecommerce, lo que viene siendo las compras por Internet. Empresas como UPS, Seur o Correos Exprés destacan en un sector que se ha ido poblando paulatinamente. Esto ha puesto en jaque a la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), que ha realizado un estudio analizando a más de 15 operadores y los resultados han resultado ser poco satisfactorios. Para Carolina Mateos, responsable del comparador de envíos de Inlogi.es, la mayoría de empresas dan un servicio “realmente eficaz” pero es “inevitable” que a la larga aparezca “algún problema o retraso con los envíos”.

Que este segmento de actividad se ha ido recuperando paulatinamente en los últimos años es algo que ya apuntó la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en su informe de diciembre pasado. La expansión del e-commerce y de la venta de segunda mano online en España ha supuesto una ayuda inestimable para compañías como DHL, Seur o UPS.

Con este crecimiento, la OCU decidió iniciar un estudio amplio en el que se analizaran los 15 principales operadores del mercado español, cómo funcionan estas compañías en distintas ciudades y transportando toda clase de materiales. En total, la Organización de Consumidores y Usuarios realizó hasta 5 envíos por empresa.

Los resultados, publicados en su portal, no resultaron nada esperanzadores, ya que se han señalado muchos fallos y percances durante el transporte o entrega de las mercancías. Desde la OCU se señala principalmente el no avisar al destinatario del momento de la entrega, retrasos sobre el tiempo estipulado o impedimentos para comprobar el contenido del envío.

Para Carolina Mateos, responsable del comparador de envíos de Inlogi.es, resulta “imprescindible diferenciar las grandes compañías de otras más nuevas”. En este sentido, la OCU afirma en sus conclusiones que contactar con algunas empresas como Enviaia, Halcourier o Tourline resultó “difícil”.

En otro orden de cosas, la Organización de Consumidores ha querido poner de relieve la “poca seriedad” en el cumplimiento de los tiempos acordados. Así, un 20% de los enviados realizados para este estudio llegaron con retraso, no solo en la entrega sino también en la recogida.

En último lugar, hay que destacar que algunas compañías de este sector no facilitan a los usuarios un código de seguimiento que permita conocer en qué momento se encuentra el envío o tampoco

permitieron verificar el estado del paquete al llegar a su destino.

Datos de contacto:

Rubén

Nota de prensa publicada en: [Gijón](#)

Categorías: [Logística](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>