



AVACU

ASOCIACIÓN VALENCIANA DE
CONSUMIDORES Y USUARIOS

Contacto: 96 394 29 77 / 627 73 99 03

avacuprensa@avacu.es

AVACU en [Facebook](#) / [Instagram](#) / [X](#)
c/ Dr. Sumsi 28, bajo 46005 Valencia

Sondeo AVACU: retraso en la fecha prevista de entrega, el principal problema con los pedidos *online*

- Un 85 % de los consumidores han realizado alguna compra a través de internet en los últimos dos meses

Valencia, 3 de febrero de 2026 — La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha realizado durante las últimas semanas un breve sondeo para conocer los posibles problemas que los usuarios han podido tener con las compras y envíos online desde que comenzara la campaña navideña y hasta los primeros días de rebajas. El comercio electrónico se ha consolidado en los últimos años y son muchos los que optan por este método de compra, por comodidad, por variedad, para poder comparar precios más fácilmente, acceso a productos y compras exclusivas... **Casi un 85 % ha realizado alguna compra online en los últimos dos meses.**

Sin embargo, comprar vía online no está exento de problemas, tal y como se desprende de los datos de este sondeo: **más del 51 % de los que han comprado online han tenido algún problema.** ¿Y cuáles han sido los problemas que destacan? Retraso en la fecha prevista de entrega, pedido no entregado, indicar que no había nadie en el lugar de entrega (cuando sí que se encontraban en casa, había portero, era un punto de recogida abierto...) y falta de información durante el seguimiento y entrega son los principales problemas que alegan.

Ante estos problemas, la mayoría han contactado directamente con el **servicio de atención al cliente de la tienda o establecimiento** (62,5 %), mientras que otros han optado por dirigirse a la empresa de reparto (30,3 %) o no han hecho nada (17,8 %). Algo más de un 10 % han acudido a una asociación de consumidores para presentar la correspondiente reclamación a través de ella.

En el momento de responder el sondeo, más de **un 31 % afirmaban que la incidencia no se había resuelto todavía o no se había obtenido respuesta alguna por parte de la empresa.** Y, en el mismo porcentaje, alguna de las incidencias sí se ha resuelto contactando directamente con el establecimiento o tienda donde se había adquirido el producto.

Por todo ello, es importante recordar algunos de los puntos a tener en cuenta a la hora de realizar nuestras compras online:

- compra en sitios web de confianza y seguros, revisando la información básica de contacto, privacidad y condiciones que debe aparecer. Desconfía de enlaces sospechosos, anuncios demasiado llamativos, promociones "urgentes" (tipo "solo hoy", "últimas unidades"...)



AVACU

ASOCIACIÓN VALENCIANA DE
CONSUMIDORES Y USUARIOS

Contacto: 96 394 29 77 / 627 73 99 03
avacuprensa@avacu.es

AVACU en [Facebook](#) / [Instagram](#) / [X](#)
c/ Dr. Sumi 28, bajo 46005 Valencia

-
- busca reseñas y opiniones de otros usuarios
 - infórmate de las condiciones de compra, métodos de pago, gastos de envío, cambios y devoluciones, plazos de entrega...
 - usa métodos de pago seguros, evitando transferencias y pagos por aplicaciones desconocidas
 - haz captura de pantalla y guarda correos de confirmación de la compra, por si fuera necesario reclamar
 - ten precaución ante posibles mensajes o correos fraudulentos de "confirmación de envío" o "detalles de la entrega". Confirma siempre el estado de tu pedido a través de la página oficial donde hayas realizado la compra

Recuerda que, para cualquier duda o consulta, puedes acudir a AVACU a través de nuestra web www.avacu.es y en el correo electrónico avacu@avacu.es.