CRÒNICA BALEAR.es
06 de Marzo de 2025

Crece el problema de paquetes extraviados en España

En España se pierden más de dos paquetes por minuto

EFE | 23/02/2025

En España se pierden más de dos paquetes por minuto de artículos comprados por internet, una cifra que, aunque representa una mínima parte del volumen total de envíos, está obligando al sector a **incrementar sus inversiones** para evitar la pérdida de confianza del consumidor.

EL IMPACTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Junto con las **demoras en las entregas** y la **gestión de devoluciones**, el problema de los **paquetes extraviados** se ha agravado con la expansión del **comercio electrónico**, que cada vez se consolida más como alternativa a la compra en establecimientos físicos.

"Durante las rebajas, el **extravío de paquetes** se dispara, afectando tanto a empresas como a consumidores", explican desde **TDI**, empresa especializada en soluciones informáticas para la **gestión logística**, que asegura contar con una cuota de mercado cercana al **80 %** entre las grandes compañías de paquetería en España.

Un simple **error en la etiqueta** o la falta de información centralizada puede impedir la entrega, generando **costes adicionales, retrasos** e **insatisfacción de los clientes**.

TECNOLOGÍA PARA REDUCIR LOS EXTRAVÍOS

Las empresas del sector han comenzado a responder con una "**nueva mercadotecnia del comercio**", basada en la **inversión tecnológica** para garantizar la confianza del consumidor y evitar que reduzca su hábito de compra en línea.

Según datos de **TDI**, en una encuesta realizada a **mil consumidores españoles**, el **66 %** afirmó que **evitaría volver a comprar** si su pedido no llega a tiempo, y un **23 %** dejaría de visitar una **tienda en línea** tras una mala experiencia con el transportista.

VENTA DE PAQUETES PERDIDOS: UN NEGOCIO EN EXPANSIÓN

Una alternativa que han encontrado algunas empresas es la **venta a ciegas de paquetes perdidos o no reclamados**, donde los compradores adquieren paquetes sin conocer su contenido, con la esperanza de que su valor real sea superior al precio pagado.

En España, empresas como **Mi Paquete de Misterio, Merkandi o LotesDevoluciones** se dedican expresamente a la **compra y reventa de estos paquetes**, tanto al por mayor como al cliente final, pese a los riesgos que implica para los compradores.

LOS EXTRAVÍOS, UNA PEQUEÑA FRACCIÓN DEL MERCADO

A pesar del impacto mediático del problema, desde el sector logístico insisten en que los **paquetes perdidos representan una fracción mínima del total de envíos**.

Según la **Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC)**, el **comercio electrónico** en España **superó los 84.000 millones de euros en 2023**, un **16,3 % más** que el año anterior.

Las cifras muestran que, aunque en España se gestionan diariamente **más de 3,3 millones de paquetes**, el porcentaje de **extravíos es apenas del 0,001 %**, lo que equivale a **3.300 paquetes al día**, según datos de la patronal del sector logístico, **UNO**.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y NUEVAS SOLUCIONES

El presidente de UNO, **Francisco Aranda**, explica que las empresas han realizado **importantes inversiones** en **tecnología avanzada** para afrontar el desafío de los **paquetes extraviados y las devoluciones**.

Entre las herramientas utilizadas destacan la **inteligencia artificial, los macrodatos y el aprendizaje automático**, que permiten **predecir y prevenir incidencias** con una precisión sin precedentes.

Además, la eficiencia operativa se ha reforzado con la incorporación de **sistemas de rastreo en tiempo real, blockchain, el Internet de las Cosas y la automatización de almacenes**.

Aranda también destaca la importancia de **seguros de envío, alertas automatizadas y servicios de entrega con prueba de recepción**, soluciones que han mejorado la **experiencia del cliente**, aportando **mayor confianza y transparencia** en el proceso de compra.