

COMPRAS ONLINE

La compra a ciegas de paquetes perdidos de Amazon: dónde encontrarlos

El negocio de plataformas que dan una segunda oportunidad a las compras por internet que el destinatario rechaza

MARIA TERESA COCA

BARCELONA, DOMINGO, 23 DE FEBRERO DE 2025, 12:54

TIEMPO DE LECTURA: 3 MINUTOS



La compra a ciegas de paquetes perdidos de Amazon: dónde encontrarlos

En España se extravían más de dos paquetes por minuto de artículos comprados por internet. Es lo que el sector logístico denomina la cara B de la compra online. Gestionar estas devoluciones no siempre es fácil para las empresas de entrega y, tampoco, para las marcas que tramitan los pedidos de los consumidores. De hecho, **aunque supone una ínfima proporción del volumen total de entregas**, está forzando al sector a elevar sus inversiones para evitar el daño que ello produce en la confianza del consumidor.

Para muestra un botón: según la empresa de embalaje DS Smith en la última campaña de Black Friday y Navidad, **en España se movieron casi 115 millones de envíos y se esperaba la devolución de unos 17 millones.** Admiten en su estudio que la causa principal de las devoluciones es el estado en el que llega el paquete a su destinatario, es decir, se entregan dañados. Otra causa es que otro porcentaje se extravía y nunca llega a su destinatario. En un año como 2023, según datos de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia (CNMC) **se enviaron 1.014 millones de paquetes, un 15% por encima del 2022.**

Un simple error en la etiqueta o la falta de información centralizada puede impedir la entrega, generando costes adicionales para los vendedores, retrasos en las entregas e insatisfacción entre los clientes, según declara a *Efe* la empresa TDI, especializada en soluciones informáticas para la gestión logística y que dice contar con una cuota de mercado cercana al 80% entre las grandes empresas de paquetería en España.

Una segunda oportunidad

Mientras el sistema no se perfeccione, en parte gracias a la incorporación de nuevas tecnologías en los procesos logísticos, la situación ha dado **nacimiento a diversos negocios para dar una segunda oportunidad a este volumen de paquetes.** Una alternativa que han encontrado algunas empresas es la de vender a ciegas esos paquetes perdidos o no reclamados por los consumidores a través de un curioso modelo de negocio por el que los interesados pueden comprar esos paquetes sin saber qué contienen en su interior, con la esperanza de que su valor real sea inferior al precio al que lo adquieren.

Las plataformas **Mi Paquete de Misterio, Merkandi o LotesDevoluciones**, son algunos de estos nuevos negocios. En el caso de **Merkandi se trata de una plataforma de venta al por mayor de mercancías** ofrecidas tanto en venta continua como procedentes de liquidaciones de empresas o tiendas, subastas, excedentes de producción, devoluciones de clientes y similares. En su plataforma advierte de **las ventajas y desventajas de este tipo de compra.** Habla, por un lado, de la posibilidad de ganar mucho con un margen considerable y de encontrar productos diferenciados.

Pero también de las desventajas: posibilidad de pérdida de dinero si el mayorista revisó el lote y miente en la descripción; que sean productos de temporadas pasadas de un valor menor a modelos actuales o de que una gran parte de los productos simplemente no funcione o tenga daños que disminuyan su valor considerablemente. En cualquier caso, advierte que, **no hay posibilidad de devolución.**

Mi Paquete de Misterio abre tiendas efímeras, a lo largo del año, y en diferentes municipios para dar salida a los paquetes de devoluciones de Amazon y DHL. Suele promocionarlo a través de las redes sociales y es complejo encontrar información sobre su origen y funcionamiento en su propia plataforma. Aseguran que pueden adquirirse los paquetes **a precios inferiores a su valor real**, pero con una condición: **el paquete no se puede abrir** hasta después de comprarlo, aunque antes puede sopesarse y darle un vistazo. Se paga una tarifa fija. Los clientes seleccionan un paquete basándose únicamente en su tamaño y peso, lo llevan a la caja y **pagan 20 euros por cada kilo.** Este es un negocio que ha lanzado una empresa francesa que adquiere sus lotes en Alemania para luego distribuirlos por peso en tiendas efímeras.

Lotes devoluciones es una empresa con sede en Alicante. Se promociona como una empresa de venta al por mayor de lotes completos procedentes de devoluciones de Amazon y otros grandes almacenes. "Productos sin revisar por precios muy bajos" anuncia en su plataforma online, en la que detalla por áreas su oferta: lotes de deporte, electrónica, muebles, electrodomésticos, cuidado personal, juguetes y productos para bebés, y otros más.

Lanza también sus condiciones y, por lo tanto, sus advertencias: los lotes que se ofrecen a la venta en el portal web proceden en su totalidad de **devoluciones de clientes de Amazon y llegan a nuestros almacenes sin revisar.**

"Dichos lotes los entregamos al cliente -empresa o particular- tal cual los recibimos de Amazon, por lo que no realizamos comprobación en cuanto al estado de los productos que componen los lotes". Para proceder a la compra es necesario registrarse y abrir una cuenta de cliente.

El sector logístico

En cualquier caso, desde el sector logístico insisten en destacar que los extravíos representan una porción mínima de una actividad. De hecho, a pesar del enorme **volumen de envíos que se gestionan diariamente en España (con más de 3,3 millones de paquetes al día)**, los casos de **extravío representan una fracción mínima, con apenas el 0,001%** de incidencias (**unas 3.300 al día**), según indican a *Efe* desde la patronal del sector logístico, UNO.

Su presidente, Francisco Aranda, apunta que, para hacer frente a los retos que plantean los extravíos y devoluciones de productos, las empresas del sector han realizado **"importantes inversiones" en soluciones tecnológicas avanzadas.**

En ese sentido, se ha referido a herramientas tales como la inteligencia artificial, los macrodatos y el aprendizaje automático. Gracias a ellas, una empresa de logística puede predecir y prevenir incidencias con una precisión "sin precedentes".

La eficiencia operativa se ha mejorado también con la incorporación de sistemas de rastreo en tiempo real, la cadena de bloques, el Internet de las Cosas y la automatización de almacenes. Aranda señala también la importancia de la implantación de seguros de envío, alertas automatizadas y servicios de entrega con prueba de recepción. Todas ellas, añade, han mejorado la experiencia del cliente y han aportado "mayor confianza y transparencia" en el proceso de compra.