

[Miriam Velázquez Rodríguez](#)



Plataforma de comercio electrónico TuEnvío implanta récord de mayor cantidad de inconformidades formuladas por sus clientes. Ese pudo ser el titular de este comentario si el espacio lo permitiera, pues, en materia de ineficiencias me atrevo a asegurar que muy pocas la superan.

Muchas expectativas generó la implementación de la web 2.0 en su versión beta, acción que según los directivos de Cimex llegaría para enmendar los tantísimos inconvenientes que, desde sus mismos inicios, presentó la anterior. Sin embargo, luego de varios meses de prueba, la realidad dista de lo anunciado, al menos en Matanzas.

Así lo corroboran los constantes criterios de la población a través de disímiles espacios, entre los que no escapó el periódico **Girón**. Dificultades para acceder a la página, luego para autenticarse, y ni hablar de la posibilidad, casi remota para la mayoría, de atrapar uno de los combos de la cada vez más restringida cifra que se vende.

Por razones conocidas, la demanda supera con creces a la oferta, pero si luego de atrapar un módulo, el usuario sabe que su suerte quizá sea efímera, entonces se justifica tal descontento. Errores tecnológicos

## Un récord para TuEnvío

Última actualización: Lunes, 14 Noviembre 2022 16:19

Visto: 248

---

atentan contra el deseo de recibir un mensaje que confirme que el pago ha sido completado.

Sucede que en ese trance puede fallar la conexión con las pasarelas Transfermóvil o EnZona, que por arte de magia su compra desaparezca del carrito, que la web fenezca o que debido a la imposibilidad de llegar a realizar el pedido, último paso por el que deben atravesar, se venza el tiempo asignado y así mismo la orden que generó.

No falta tampoco el temor a las cancelaciones después de rebasados todos esos obstáculos. Entonces tendrá que lidiar con la incertidumbre de si le devuelven el dinero o no, responsabilidad que corresponde a la tienda y no pocas veces intenta evadir. Situación similar se presenta cuando, según ellos, el producto que se expendió, distante en el tiempo, perdió la presencia comercial o se contaminó.

Aquí entonces sale a relucir otro tema: la demora en la entrega a domicilio superó los límites admisibles. Que en noviembre haya clientes esperando porque les lleven los combos correspondientes al mes de junio, julio o agosto deja mucho que desear. Ante ese panorama TuEnvío decidió abrir recientemente los centros recolectores (CR).

Esta opción, devenida única y anunciada hasta el momento solo para Matanzas, Cárdenas y Colón, anula las posibilidades de compra de quienes viven en los restantes territorios o de los que poseen limitaciones físicas para trasladarse. De igual modo, se ven afectadas las personas que trabajan y precisarán ingeniárselas para ir al CR en un plazo no mayor de 15 días.

Horarios de venta pospuestos y anunciados tardíamente en el canal oficial, con el consiguiente gasto de tiempo, megas y dinero; mantenimientos prolongados; falta de comunicación, lo cual incluye el reto que impone comunicarse con el teléfono de la tienda; entre otras cuestiones, hacen pensar al cliente que en TuEnvío su satisfacción no cuenta.

Aun así, apareció una nueva tienda en USD, que incipiente ya va dando de qué hablar; no solo por el límite impuesto a los productos, injustificable y hasta risible en muchos de estos; sino también por el monto mínimo que debe gastar quien desee comprar.

Demasiado trabajo, sin dudas, tienen ante sí los responsables de solucionar las incongruencias y problemáticas antes expuestas, si quieren deshacerse del récord, muy negativo, de mayor cantidad de reclamos a su haber.