

**DCAL-DVM-INF-028-2020**

**MONITOREO DE PRECIOS DE SERVICIOS EXPRESS**



DAMARIS  
CERDAS  
JIMENEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por DAMARIS CERDAS  
JIMENEZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.08.27  
09:50:22 -06'00'

**ELABORADO POR: Damaris Cerdas Jiménez**

ORLANDO  
MUÑOZ  
HERNANDEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por ORLANDO MUÑOZ  
HERNANDEZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.08.27  
09:40:28 -06'00'

**REVISADO POR: Orlando Muñoz Hernández, Jefe.**

**FECHA: JULIO 2020**

## I. JUSTIFICACIÓN

En vista del estado actual de emergencia debido al incremento de contagios por la pandemia del Covid-19 y en razón de más cantones declarados con alerta naranja, la situación ha motivado a las autoridades del Gobierno a aplicar medidas sanitarias cada vez más rigurosas para los ciudadanos, entre estas para la restricción vehicular, el cierre temporal de negocios, la disminución de horarios de atención al público y el incremento del teletrabajo. En ese sentido, los ciudadanos principalmente de las zonas declaradas en alerta naranja, se han visto limitados a realizar muchas de sus gestiones diarias en el comercio o en otros establecimientos, razón por la que se ha expandido el uso de los *Servicios Express*, como un mecanismo para el consumo de bienes y alimentos, entre otros, considerando que este tipo de servicios brinda un valor agregado que se refleja en la condición de no desplazarse a los centros de compras y recibir los pedidos en la comodidad del hogar.

En seguimiento a esta situación, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio a través del Departamento de Verificación de Mercado de la Dirección de Calidad, ha visto la necesidad de realizar un sondeo de precios y de características de algunos de los servicios express ofrecidos en el mercado, a través de diferentes plataformas virtuales y de diferentes comercios. Esto con el fin de brindar información a la población que le sea de utilidad, al utilizar esta modalidad de compra bajo la contratación de este tipo de servicios.

Ante este panorama, funcionarios del Departamento de Verificación de Mercado procedieron a buscar información que se ofrece en diferentes redes sociales e internet, con el fin de obtener la información, sin tener que desplazarse a puntos

comerciales en aras de acatar las medidas sanitarias establecidas en las últimas semanas.

## II. VERIFICACIÓN VIRTUAL SOBRE SERVICIOS EXPRESS

El pasado 13 de julio se procedió a realizar una búsqueda de información sobre los servicios express en diferentes plataformas, obteniéndose datos relevantes de algunos establecimientos comerciales que promocionan sus productos en redes sociales como Facebook, WhatsApp o en sus propias páginas en internet. En algunos casos fue necesario estar registrado en la aplicación para obtener datos como el precio, en otros la información se proporciona en la misma página web y en algunas ocasiones fue necesario realizar una llamada telefónica para conseguir información sobre alguna restricción o limitante del servicio.

### 1. Comercios monitoreados de forma remota

Se revisó un total de 52 empresas formales que publican sus productos y servicios en las redes sociales o en sus propias páginas en internet como medio de publicidad, siendo los sitios virtuales más utilizados y visitados por los compradores para obtener los productos a través del servicio express y sin tener que salir de sus hogares, además de estar ubicados en todo el territorio nacional.

En esa línea, se analizaron 4 categorías de comercios, a saber:

✓ Servicios de restaurante:	32
✓ Servicios de supermercados:	11
✓ Servicios de farmacias:	5
✓ Servicios de carnicerías:	4
<b>Total</b>	<b>52</b>

De lo anterior, es evidente que los servicios que más se promocionan son los servicios de comida express.

## 2. Tipos de servicio express que se ofrecen

Se identificaron 5 diferentes plataformas que utilizan los distintos comercios para solicitar y hacer llegar los pedidos, para servicios de comida preparada, entrega de abarrotes, medicamentos o productos de carnicería. Los mismos servicios están sujetos a diferentes características, como formas de pago, tiempos de entrega, así como el precio. En su mayoría se trata de plataformas virtuales, en las que los consumidores se registran por medio de un correo electrónico y siguiendo las instrucciones de la plataforma realizan su pedido.

En el siguiente cuadro 1 y como resultado de este monitoreo remoto, se resume la información identificada tanto de los comercios que ofrecen sus servicios y las plataformas que utilizan para esos efectos.

**Cuadro N° 1. Comercios y plataformas utilizadas para los servicios express**

Comercios	Glovo	Rappi	Uber eats	Teléfono o WhatsApp	Plataforma propia	Total
Restaurantes	29	20	8	1	1	59
Supermercados	0	0	4	2	5	11
Farmacias	1	1	1	3	2	8
Carnicerías	0	0	0	4	0	4
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>82</b>

Del cuadro anterior, encontramos que en orden de preferencias de plataformas más utilizada por los comercios para ofrecer el servicio express resultaron ser Glovo, Rappi y lugar Uber eats con 30 ocasiones (37%), 21 (26%) y 13 (16%)

respectivamente, sin embargo, también están el teléfono o la aplicación de WhtasApp y las plataformas propias con 10 (12%) y 8 veces (10%).

En el caso de los servicios que ofrecen los comercios, resulta que el que más utiliza las distintas plataformas son los restaurantes con 59 veces (72%), seguido de los supermercados en 11 ocasiones (13%), las farmacias con 8 veces (10%) y las carnicerías en 4 ocasiones (5%).

### 3. Forma de pago utilizada por los diferentes comercios

Con respecto a la forma de pago que los diferentes comercios ofrecen para brindar el servicio express, identificamos la siguiente información:

**Cuadro N° 2. Forma de pago utilizada por los comercios para sus clientes**

Comercios	N° comercios	Tarjeta o efectivo	Solo tarjeta
Restaurantes	32	97%	3%
Supermercados	11	27%	73%
Farmacias	5	60%	40%
Carnicerías	4	100%	0%

Según la información obtenida, a pesar del gran uso de la tecnología y de que prácticamente la mayoría de consumidores poseen alguna tarjeta de crédito o débito, se sigue ofreciendo de parte de los diferentes agentes económicos la opción del dinero en efectivo como forma de pago.

Los ejemplos más ilustrativos son los servicios de restaurante en donde el 97% también acepta el pago en efectivo, así como las carnicerías un 100%, no así los supermercados que en su mayoría trabajan solo con tarjetas de créditos.

#### 4. Precios por Unidad de Medida (PUM)

Seguidamente se presenta un ejemplo de la relación de los precios por unidad de medida (PUM) de los servicios express ofrecidos por los restaurantes de comida rápida.

En este ejemplo que se muestra, se tomaron en cuenta los restaurantes que cuenten con más de una opción de entrega en servicio express para visualizar los precios mínimos y máximos cobrados por el servicio, además los precios están calculados desde un mismo punto de ubicación de entrega, en este caso cerca de la Rotonda de Guadalupe. Se debe indicar, que el precio es brindado hasta el momento en que se va a cancelar ya que varía según la distancia del restaurante seleccionado, hasta el punto de entrega del servicio, así también depende de la aplicación (APP) utilizada.

Por otra parte, cabe señalar que los horarios de estos servicios, por lo general se ofrecen durante todo el día y hasta las 10 p.m. como hora límite y los tiempos de entrega pueden variar, dependiendo de la demanda que tenga el restaurante e incluso de la distancia. En nuestro caso, tomando como ejemplo un punto cercano a la Rotonda de Guadalupe, los tiempos varían entre los 10 hasta los 45 minutos, también depende de la plataforma del servicio express que se contrate. Como información adicional, prácticamente todos los servicios de comida rápida cubren la Gran Área Metropolitana (GAM).

En el siguiente cuadro N° 3, se presenta un comparativo de precios por unidad de servicio, es decir el precio mínimo y el precio máximo cobrado según la APP que utiliza cada servicio de restaurante, por el mismo servicio requerido. Algunos servicios de comida utilizan una única APP bajo un precio único. Se muestra la información de 32 restaurantes monitoreados:

**Cuadro N° 3. Precios mínimo y máximo de servicio express de restaurantes, según las diferentes APP que utilizan**

Restaurante	PUM (venta por APP)			
	¢ Mínimo		¢ Máximo	
Pizza Hut	Globo	¢ 990,00	Pizza Hut	¢ 1 695,00
McDonald's	Globo	¢ 990,00	Uber Eats	¢ 1 600,00
Burger King	Uber Eats		¢ 1600	
KFC	Globo	¢ 1 090,00	Rappi	¢ 2 500,00
Taco Bell	Rappi	Envío gratis	Globo	¢ 1 050,00
Johnny Rockerts	Rappi	Envío gratis	Uber Eats	¢ 1 450,00
Papa John's	Globo		¢ 990	
Ready Pizza	Globo	¢ 990,00	Rappi	¢ 1 050,00
Monster Pizza	Monster Pizza	¢ 1 300,00	Uber Eats	¢ 1 450,00
PriceSmart	Rappi	Envío gratis	Uber Eats	¢ 1 450,00
Family Pizza	Globo		¢ 990	
Spoon	Globo	¢ 990,00	Uber Eats	¢ 1 600,00
La Estación de Dos Pinos	Globo		¢ 990	
Pops	Globo	¢ 990,00	Rappi	¢ 1 150,00
La tortillería	Globo	¢ 990,00	Rappi	¢ 1 350,00
Starbucks	Globo		¢ 1090	

Restaurante	PUM (venta por APP)			
	¢ Mínimo		¢ Máximo	
Taco Max	Globo		¢ 990	
Restaurante AS	Globo	¢ 990,00	Uber Eats	¢ 1 600,00
Mi Tica	Globo	¢ 990,00	Rappi	¢ 1 250,00
Pollolandia	Globo	¢ 990,00	Rappi	¢ 1 450,00
Restaurante caribbean	Globo	¢ 990,00	Rappi	¢ 1 150,00
Hamburger Factory	Globo		¢ 1090	
Pastelería Merayo	Globo		¢ 990	
Pastelería Trigo Miel	Globo		¢ 990	
Cosechas	Globo	¢ 990,00	Rappi	¢ 1 500,00
Crepería Café entre Nous	Globo	¢ 990,00	Rappi	¢ 1 250,00
Giancomin	Globo	¢ 990,00	Rappi	¢ 1 300,00
Restaurante Nuestra Tierra	Globo	¢ 990,00	Rappi	¢ 1 350,00
Matsuri	Globo	Envío gratis	Rappi	¢ 1 250,00
La Amistad	Globo	Envío gratis	Rappi	¢ 1 250,00
Teriyaki	Globo	¢ 1 050,00	Rappi	¢ 1 400,00
Los Antojitos	Globo		¢ 1190	

Si hacemos el ejercicio de calcular el porcentaje de aumento que se da para un mismo servicio entre el monto más alto cobrado (¢2500,00) y el monto menor (¢1090,00), tenemos como resultado que el aumento por este mismo servicio es de un 129%, en algunos casos esta diferencia puede variar, en otros se presenta una facilidad de servicio gratis, según oferta de la aplicación utilizada.

### 5. Otras condiciones para las entregas a domicilio

Se llevó a cabo una valoración de las condiciones y los tiempos de entrega de productos según distancia, cuando no se trata de servicios de comida rápida, sino de mercaderías que requieren algún tiempo para preparar los pedidos, este es el caso de los supermercados, farmacias y carnicerías, el cuadro 4 nos muestra estas condiciones:

**Cuadro N° 4. Requisitos para optar por el servicio a domicilio**

Comercios	Tiempos de entrega	Cobertura	Comentarios
<b>Supermercados</b>	La mayoría es de 24 a 48 horas.	La mayoría cubren hasta 10 km de distancia.	Exige un monto mínimo de compra.
<b>Farmacias</b>	De 2 a 4 horas o durante el día.	La mayoría cubren la Gran Área Metropolitana.	La mayoría exigen un mínimo de compra para no cobrar el servicio express.
<b>Carnicerías</b>	De 2 a 4 horas o durante el día.	Depende si son cadenas o son independientes.	La mayoría exigen un monto mínimo de compra.

En la mayoría de casos, para optar por el servicio express, el consumidor debe registrarse en las páginas o aplicaciones respectivas de cada oferente.

-----UL-----