

COMUNICADO ANTE LAS RECIENTES AFIRMACIONES DE FACUA**EROSKI desmiente rotundamente las acusaciones de FACUA sobre una supuesta subida del 10 % en compras online**

Elorrio (Bizkaia), 20 de enero de 2025.- Ante las recientes afirmaciones publicadas por FACUA, sobre una supuesta subida del 10 % en compras *online* por parte de EROSKI, aclarar que dichas informaciones son una interpretación totalmente equivocada. Nuestra política de cobro en las compras *online* no incluye en ningún caso un aumento arbitrario del 10 % en el importe final del pedido.

Para despejar cualquier malentendido, a continuación, explicamos detalladamente el proceso de compra:

- **AUTORIZACIÓN PREVIA, NO UN COBRO:** Al realizar un pedido *online*, se solicita una **autorización** (que no cobro) por un 10 % adicional al importe inicial del pedido. Este procedimiento responde únicamente a la **necesidad de prever posibles ajustes en productos de peso variable** (productos a granel), cuya cantidad exacta puede variar ligeramente.
- **COBRO DEFINITIVO AL MOMENTO DE LA ENTREGA:** Es importante resaltar que **esta autorización no implica un cargo adicional** al cliente. El **cobro real se realiza el día de la entrega del pedido, y únicamente se factura el importe exacto correspondiente al pedido final**, tal y como aparece reflejado en el tique de compra que se entrega al cliente.

Se trata de un **procedimiento y una práctica habitual en el sector, derivada de la regulación europea PSD2 (Directiva 2015/2366)**, cuyo período transitorio concluyó el 31 de diciembre de 2020, entrando plenamente **en vigor a partir del 1 de enero de 2021**. Así, el cambio en el proceso de pago de las compras se implementó como resultado de la entrada en vigor de la citada directiva, que **establece la obligatoriedad de informar a los clientes del importe máximo que autorizan a cobrar por sus pedidos online**. Con tal motivo, **este cambio fue comunicado en enero de 2021 a todos los clientes de EROSKI online** vía correo electrónico, proporcionando la información necesaria para que pudieran familiarizarse y comprender plenamente la normativa y sus implicaciones en el proceso de compra.

En EROSKI, la **transparencia con las personas consumidoras es una prioridad**. Nuestro objetivo es **garantizar una experiencia de compra confiable, eficiente y**

EROSKI

Comunicación Corporativa
PATRICIA MARTÍN SANCHIDRIÁN
EROSKI – OFICINA DE PRENSA
CONSEJEROS DEL NORTE
JOANA G. LANDAZABAL
EDURNE IZQUIERDO

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

Tel: 944 158 642

[Sala de prensa online](#)

justa. Trabajamos para ofrecer el mejor servicio, siempre con los más altos estándares de calidad y transparencia.

Para cualquier duda o aclaración, nuestro equipo de atención al cliente está a disposición de las personas consumidoras a través de nuestros canales oficiales.

EROSKI

Comunicación Corporativa

PATRICIA MARTÍN SANCHIDRIÁN

EROSKI – OFICINA DE PRENSA

CONSEJEROS DEL NORTE

JOANA G. LANDAZABAL

EDURNE IZQUIERDO

Tel: 946 211 214

comunicacion@eroski.es

Tel: 944 158 642

[**Sala de prensa online**](#)