

EROSKI LANZA LA COMPRA POR WHATSAPP CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ENTREGA ULTRARRÁPIDA

- **La cooperativa apuesta por la innovación transformando la compra en una experiencia conversacional personalizada, rápida, fiable y adaptada a cada consumidor.**
- **Desde esta semana, EROSKI ofrece este servicio en 9 tiendas de Bilbao para validar el modelo y optimizar la experiencia.**

Elorrio, 16 de abril de 2026.- [EROSKI](#) ha lanzado Eroski Smart Shop, una innovadora solución que permite hacer la compra a través de WhatsApp mediante inteligencia artificial y recibirla en el domicilio en una hora aproximadamente. La cooperativa ha lanzado una experiencia piloto en Bilbao para testar este modelo de compra conversacional, ágil y personalizada. Con este lanzamiento, EROSKI avanza en su estrategia de innovación aplicada a la experiencia de compra, integrando la tecnología en los canales cotidianos de las personas para ofrecer soluciones más simples, rápidas y personalizadas.

Se trata de la primera propuesta en España con estas características y actualmente se está probando en 9 tiendas propias que Eroski tiene en la capital vizcaína. El piloto se desarrollará durante un año con el objetivo de medir la aceptación del servicio y optimizar la experiencia antes de su posible expansión.

El sistema permite al cliente hacer la compra a través de una conversación natural por texto o audio, como si hablara con una persona, y además permite introducir imágenes, como, por ejemplo, una foto de la lista de la compra. El sistema interpreta su necesidad y genera automáticamente una propuesta completa de productos lista para su validación y pago. También propone menús y recetas adaptadas a las preferencias, necesidades nutricionales y presupuesto de cada persona usuaria. La transacción finaliza con el pago en la plataforma de quick commerce y con la entrega del pedido en el domicilio en un plazo aproximado de una hora.

"Queremos que hacer la compra sea tan sencillo como enviar un mensaje o entablar una conversación. Lo hacemos, además, a través de una aplicación que ya forma parte de la vida diaria de cualquier persona", explica **Aitor Zuburruti, coordinador de innovación en retail, transformación digital & AI, nuevos modelos de negocio y experiencia de cliente de EROSKI.** *"En línea con su compromiso con el ahorro, EROSKI ofrece por defecto la opción más económica cuando la solicitud es genérica. Sin embargo, si el cliente indica una marca*

EROSKI - Dirección de Comunicación Corporativa

Patricia Martín Sanchidrián

Tel: 946 211 214 comunicacion@eroski.es

INCÓGNITO - Agencia de Prensa
Silvia Peralta

Tel: 917 379 950

concreta, el sistema selecciona ese producto específico, aunque no sea el más barato, pudiendo ajustar la elección en la propia conversación”, añade.

Nuevas tendencias en hábitos de consumo y retail

Eroski Smart Shop nace como respuesta a un cambio estructural en los hábitos de consumo y en el propio retail de alimentación donde la conveniencia y la inmediatez se han convertido en expectativas mínimas.

Un análisis realizado por CNBC Internacional arroja que el 81% de las ventas de alimentación están ya influenciadas por canales digitales (búsqueda, planificación, recompra), aunque la compra se finalice en distintos canales. Y según NielsenIQ, el principal motivo para elegir canales digitales en alimentación es el ahorro de tiempo, muy por encima del precio o la variedad. A esto se suma que el quick commerce presenta crecimientos anuales de doble dígito en mercados europeos del sur y oeste, con alta recurrencia en alimentación.

Por otro lado, WhatsApp supera los 3.000 millones de usuarios mensuales activos a nivel global, siendo la plataforma de mensajería dominante en más de 100 países. Incluso más del 50% de las personas mayores de 60 años en Europa utilizan WhatsApp de forma habitual, lo que lo convierte en un canal clave de inclusión digital.

Este lanzamiento sitúa a Eroski a la vanguardia de tendencias clave del sector, como la personalización, el uso de IA y la integración de servicios en plataformas cotidianas.

Acerca EROSKI

EROSKI es uno de los grupos de distribución líderes del norte del mercado español — desde Galicia a Baleares — con una cuota de mercado del 12,7 % en dicha zona; siendo líder en País Vasco, Navarra, y Galicia y colíder en Baleares. Su red comercial, a cierre del 2024, se eleva a 1.502 establecimientos, entre supermercados, hipermercados, cash & carry y supermercados online; además de gasolineras, tiendas de deporte y otros negocios no alimentarios. Asimismo, cuenta con más de 6,4 millones de Socios Clientes y más de 27.600 personas integran su plantilla, de las cuales cerca de 9.000 son socias propietarias.

EROSKI - Dirección de Comunicación

Corporativa

Patricia Martín Sanchidrián

Tel: 946 211 214 comunicacion@eroski.es

INCÓGNITO - Agencia de Prensa

Silvia Peralta

Tel: 917 379 950