

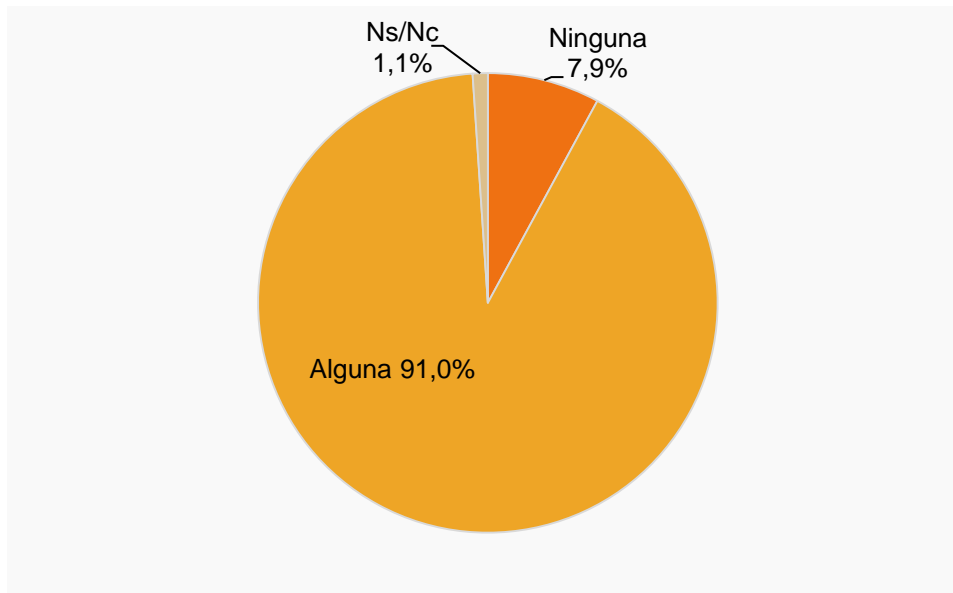
## NOTA DE PRENSA

### **El comercio online sostiene la paquetería: 9 de cada 10 compradores por Internet recibieron algún paquete**

- Solo uno de cada cuatro individuos que realizaron una compra online pudieron elegir el horario de recepción del paquete y menos de la mitad el plazo de entrega de sus compras.
- Un 10% de los individuos recibió una notificación electrónica de una Administración Pública en los últimos seis meses, y poco más de un 5% las recibió de manera tradicional por un operador distinto a Correos.

**Madrid, 21 de junio de 2019.-** Las compras por Internet tiran de la paquetería tradicional y 9 de cada diez compradores online recibieron, al menos, un paquete en los últimos seis meses. Así lo reflejan los últimos datos del [Panel de Hogares CNMC](#) sobre Comercio electrónico, paquetería y correo postal del IV trimestre de 2018.

### **Porcentaje de compras online que suponen la recepción de un paquete (porcentaje de individuos, IV-2018)**



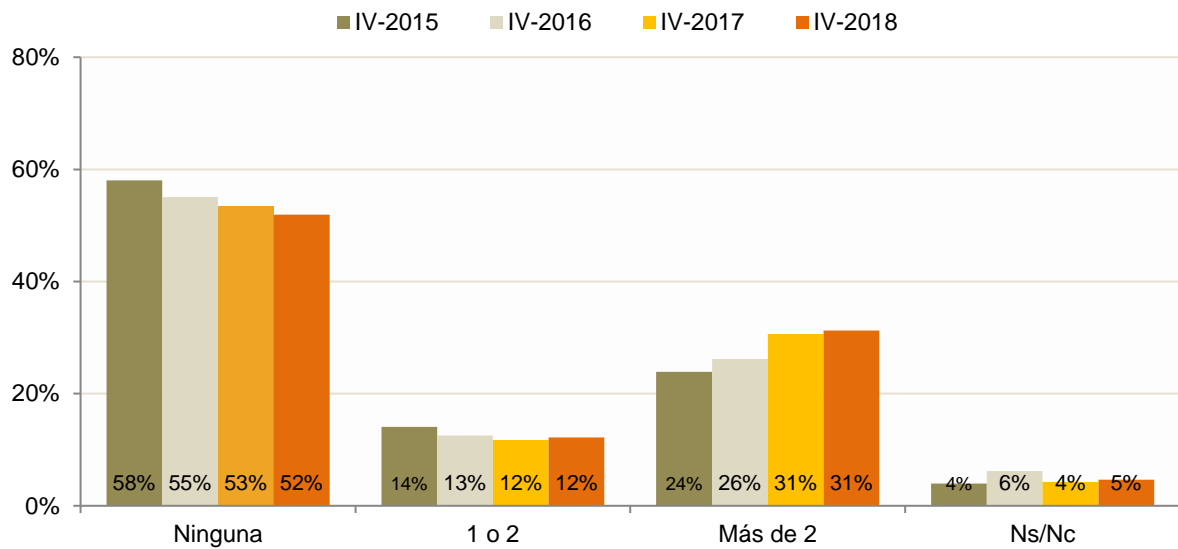
Universo: Individuos que han hecho alguna compra online en los últimos seis meses. Fuente: CNMC.

Cada vez compramos más en línea. El porcentaje de individuos que realizó al menos una compra online durante el segundo semestre del 2018 fue del 44%, un 15% superior al dato de 2015. Además, el número de compras esporádicas ha ido

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

disminuyendo en favor de los que realizaron más de 2 compras, así a finales de 2018 los compradores esporádicos (1 o 2 compras al semestre) representaron solo un 28% del total y, en cambio, en el 2015 eran el 37%.

### Número de compras online en los últimos seis meses (porcentaje de individuos)



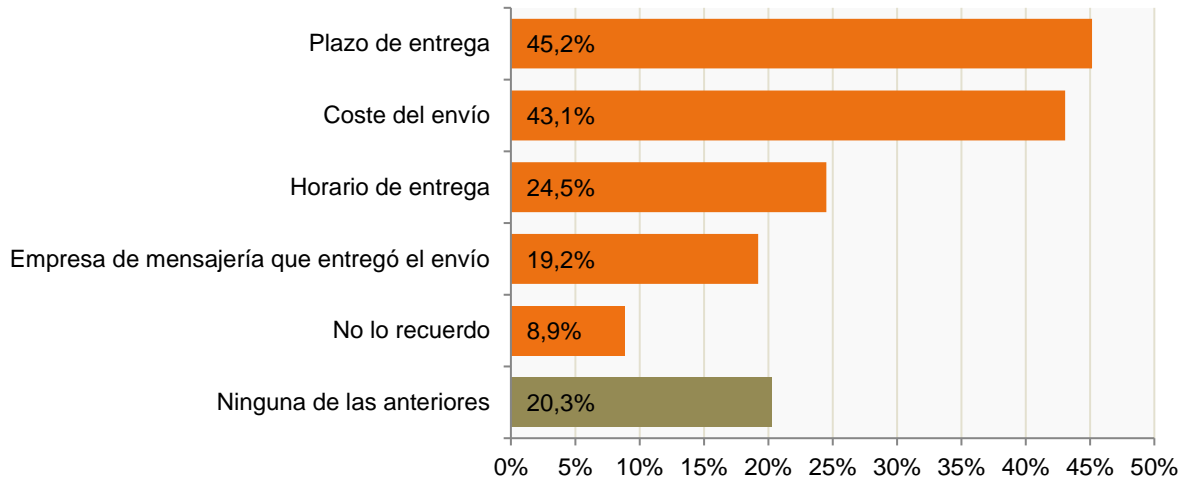
Universo: Individuos que han usado Internet alguna vez en los últimos tres meses. Fuente: CNMC.

¿Dónde reciben los individuos los paquetes de sus compras online? El domicilio particular es la modalidad que predomina con un 86%, seguida por la recepción en el lugar de trabajo con un 18%. En mucho menor porcentaje, opciones como por ejemplo, en tiendas del vendedor, en la oficina de mensajería o en buzones instalados por el mismo operador postal.

En cuanto a las preferencias de recepción de los paquetes que los portales de venta online ofrecen a los usuarios, aunque solo el 19% de los individuos pudieron seleccionar la compañía con la que recibirían el paquete, alrededor del 44% pudieron elegir el plazo de entrega y el coste de envío, y un 25% el horario de recepción.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

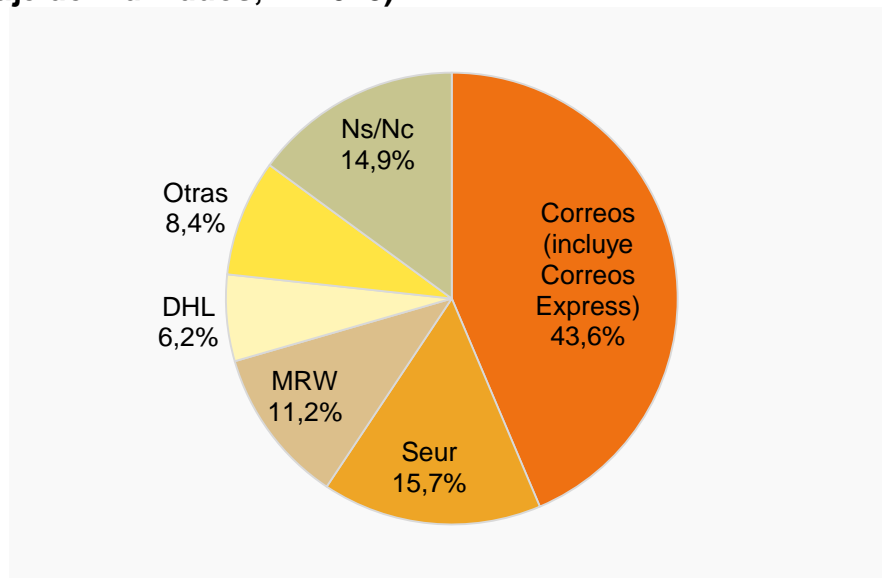
**Opciones disponibles para el comprador en la recepción de paquetes asociados a compras online (porcentaje de individuos, IV-2018). Posible respuesta múltiple.**



Universo: Individuos que han hecho alguna compra online en los últimos seis meses que comportaba la recepción de un paquete.

En relación a la distribución de la paquetería por operador asociada a las compras online, el operador que tiene mayor peso es Correos, incluida su marca Correos Express, que acumula un 44%, seguido de Seur (16%), MRW (11%) y DHL (6%).

**Operador que repartió el último envío de comercio electrónico recibido (porcentaje de individuos, IV-2018)**



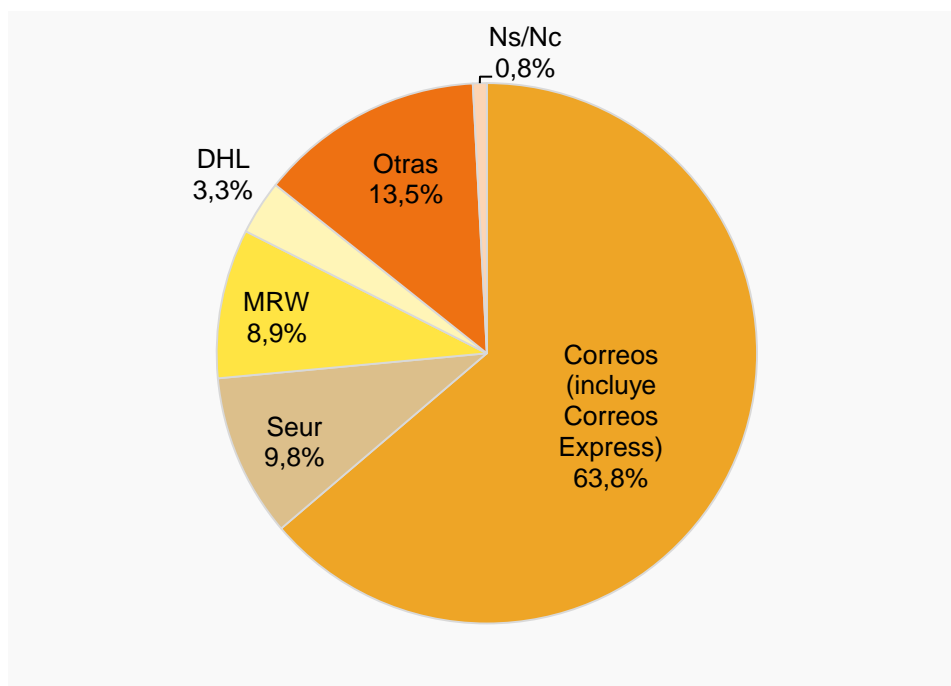
Universo: Individuos que han hecho alguna compra online en los últimos seis meses que comportaba la recepción de un paquete. Fuente: CNMC.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Según los últimos datos del IV trimestre de 2018, solo 1 de cada 10 individuos recibió al menos un paquete no asociado a una compra online y un 8% realizó al menos un envío.

Para aquellos individuos que enviaron un paquete postal, la opción preferida fue a través del operador Correos (64%), seguida de Seur, MRW y DHL.

### **Empresa con la que enviaron el último paquete (porcentaje de individuos, IV-2018)**

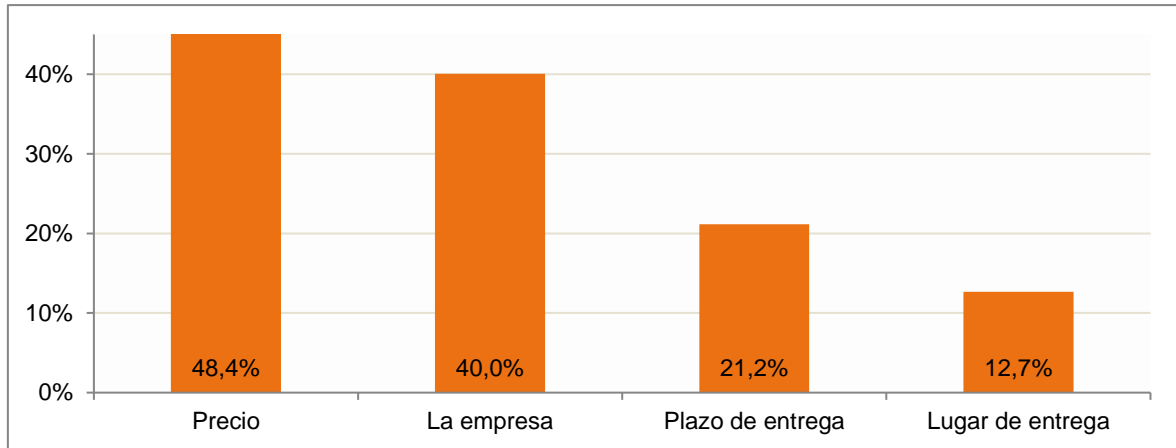


Universo: Individuos que han enviado un paquete en los últimos seis meses. Fuente: CNMC.

El precio es el principal incentivo que los individuos consideran para seleccionar entre una compañía u otra y así lo señalaron casi la mitad de ellos. Sin embargo, para 4 de cada 10 individuos también la empresa con la que realicen el envío es un factor determinante.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

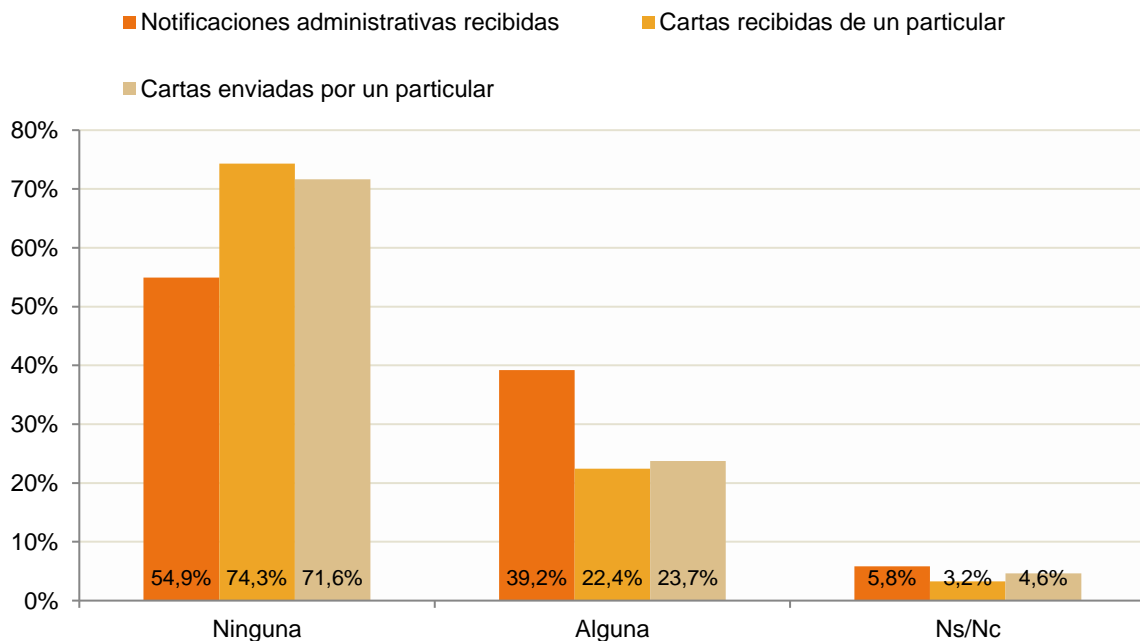
**Factores que determinaron la elección de la empresa para realizar el envío (porcentaje de individuos, IV-2018). Posible respuesta múltiple.**



Universo: Individuos que han enviado un paquete en los últimos seis meses. Fuente: CNMC.

Ahora bien, las cartas entre particulares parece cosa de otro siglo. Los datos del IV trimestre de 2018 apuntan que solo 1 de cada 4 españoles recibió una carta de otro particular. Mientras que las notificaciones administrativas llegan a los buzones del 40% de los individuos.

**Número de cartas recibidas de particulares en los últimos seis meses (porcentaje de individuos, IV-2018)**

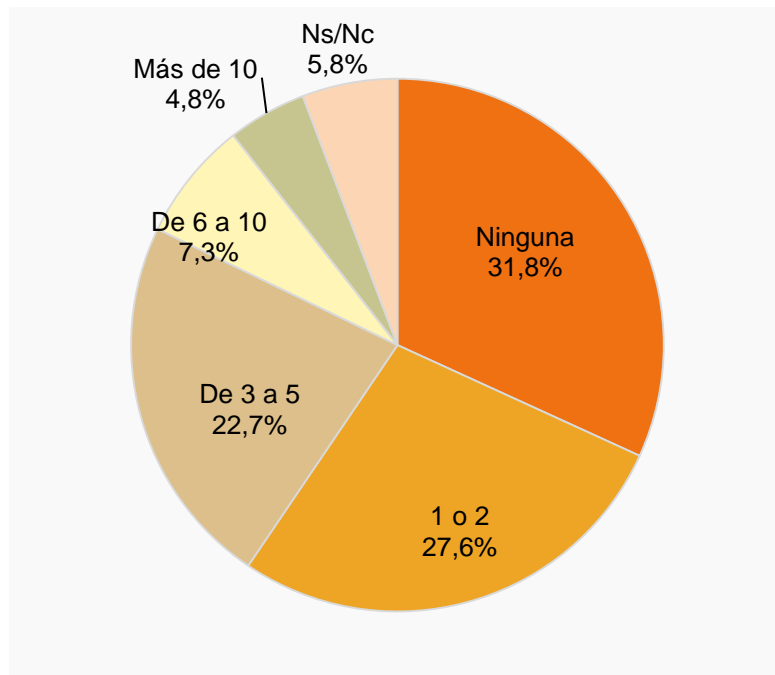


Universo: Individuos. Fuente: CNMC

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Sin embargo, las cartas de empresas o suministradores de servicios (como por ejemplo facturas de gas, luz y servicios de telecomunicaciones) fueron recibidas por el 62% de los individuos. De éstos, prácticamente la mitad recibieron 1 o 2 cartas al mes y el resto 3 o más.

**Número de cartas recibidas de empresas o suministradores de servicios mensualmente (porcentaje de individuos, IV-2018)**

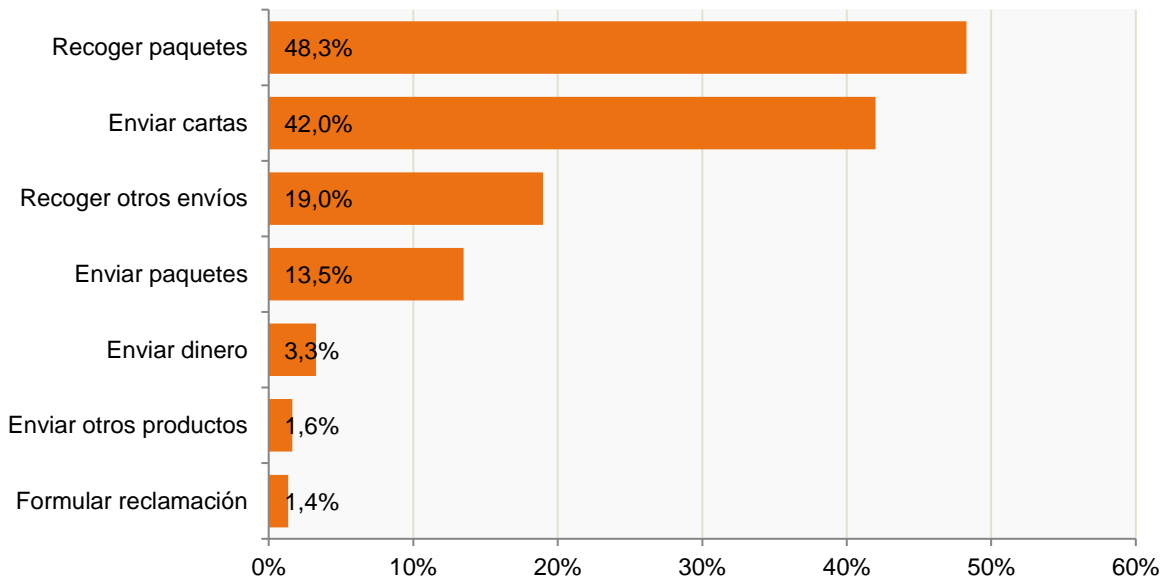


Universo: Individuos. Fuente: CNMC.

Por otro lado, 4 de cada 10 españoles visitaron, al menos una vez, una oficina de Correos en los últimos seis meses. El principal motivo fue para recoger un paquete (48%), seguido de enviar una carta (42%) y recoger otro tipo de envíos (19%). Apenas el 3% asistieron para realizar un giro postal o envío de dinero.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

### Razones visita a oficina postal (porcentaje de individuos, IV-2018). Posible respuesta múltiple.



Universo: Individuos que han visitado una oficina postal en los últimos seis meses. Fuente: CNMC.

Finalmente, en el [Panel de Hogares CNMC](#) sobre Comercio electrónico, paquetería y correo postal del IV Trimestre de 2018 también se observa que los individuos que recibieron una notificación administrativa a través de un operador distinto a Correos fue de poco más del 5%. En cuanto a la recepción de notificaciones electrónicas de las Administraciones Públicas 1 de cada 10 individuos recibió alguna.

### Metodología

Estos resultados forman parte del [Panel de Hogares CNMC](#), una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta oelada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2018 e incluyó a 4.987 hogares y 9.194 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

### [CNMCData](#)

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en la página web de la CNMC y se pueden consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa. Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*