

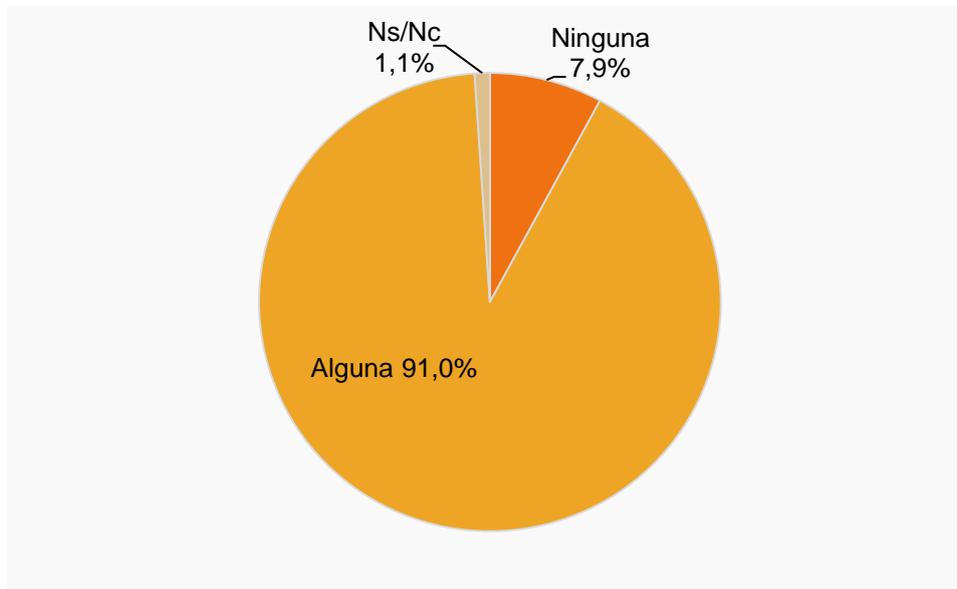
NOTA DE PRENSA

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)



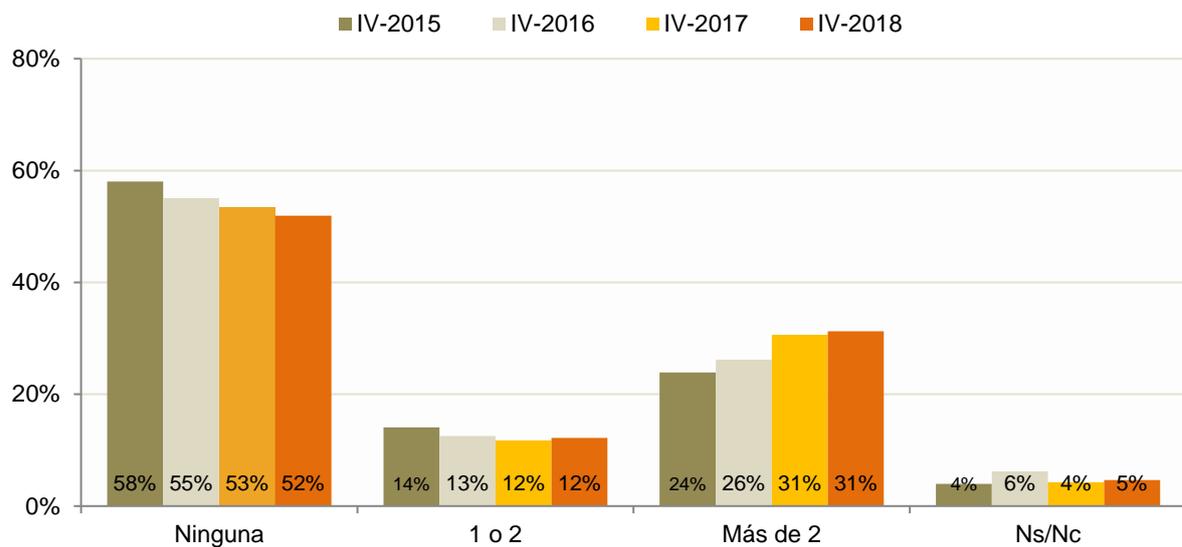
Universo: Individuos que han hecho alguna compra online en los últimos seis meses. Fuente: CNMC.

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)



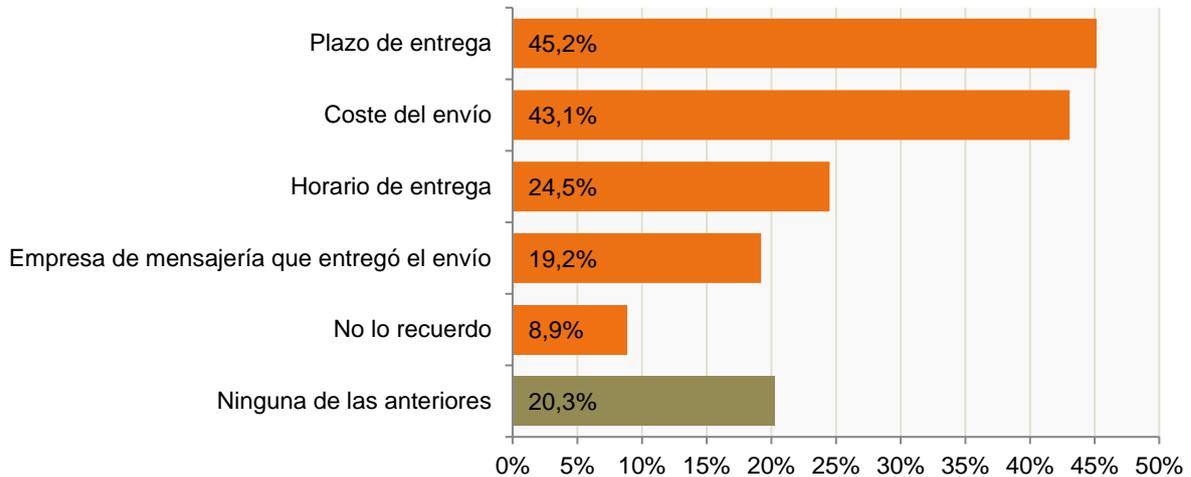
Universo: Individuos que han usado Internet alguna vez en los últimos tres meses. Fuente: CNMC.

¿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.

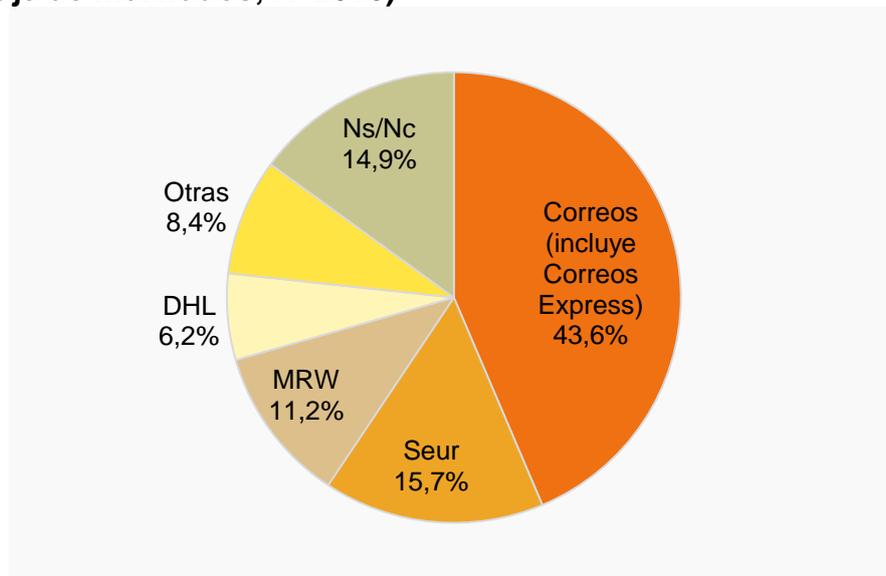
Opciones disponibles para el comprador en la recepción de paquetes asociados a compras online (porcentaje de individuos, IV-2018). Posible respuesta múltiple.



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)



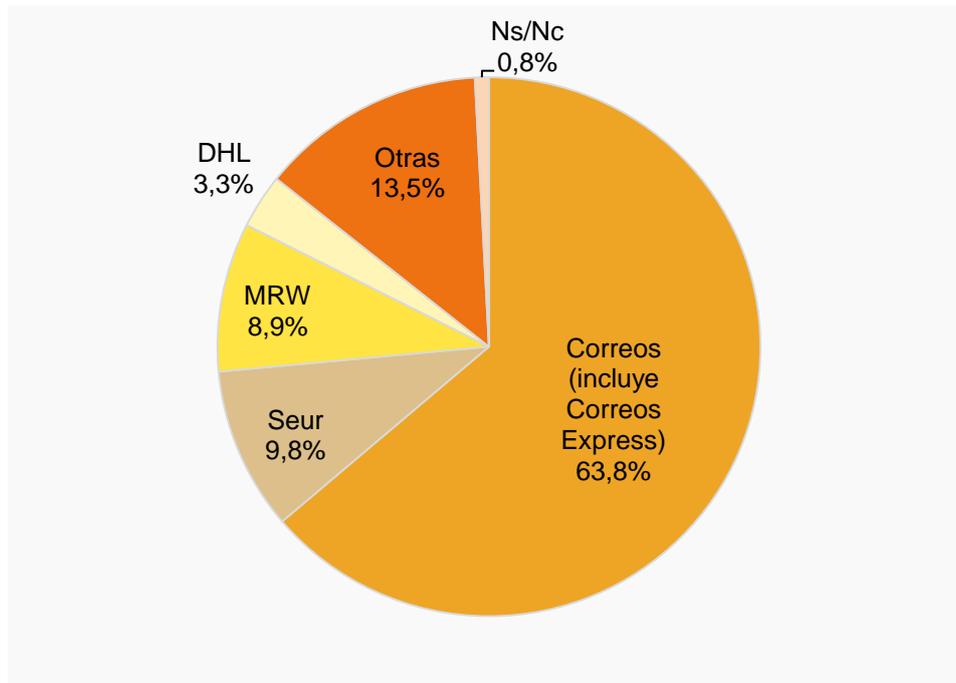
Universo: Individuos que han hecho alguna compra online en los últimos seis meses que comportaba la recepción de un paquete. Fuente: CNMC.

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)

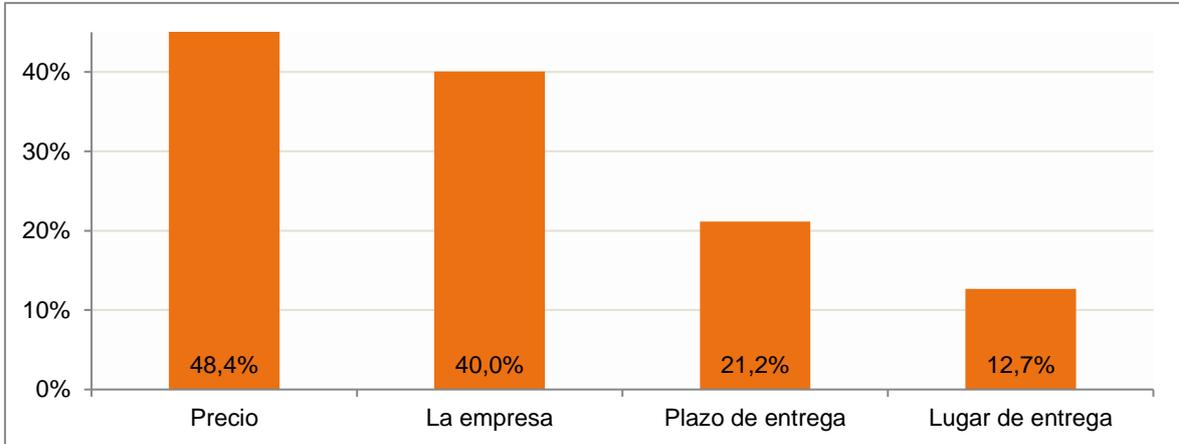


Universo: Individuos que han enviado un paquete en los últimos seis meses. Fuente: CNMC.

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.

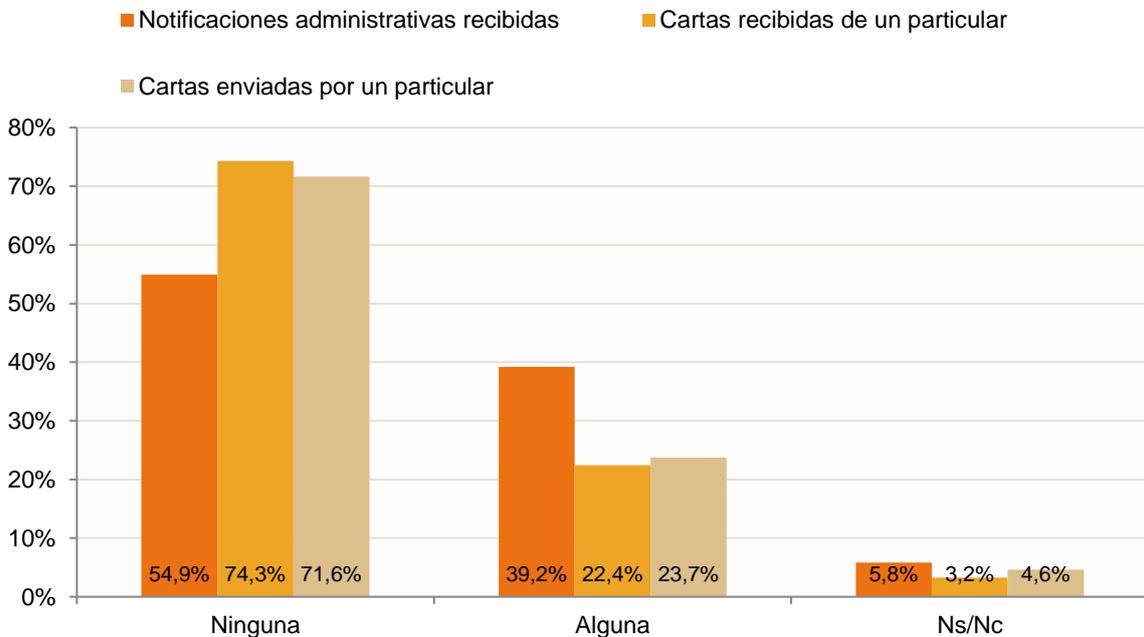
Factores que determinaron la elección de la empresa para realizar el envío (porcentaje de individuos, IV-2018). Posible respuesta múltiple.



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)

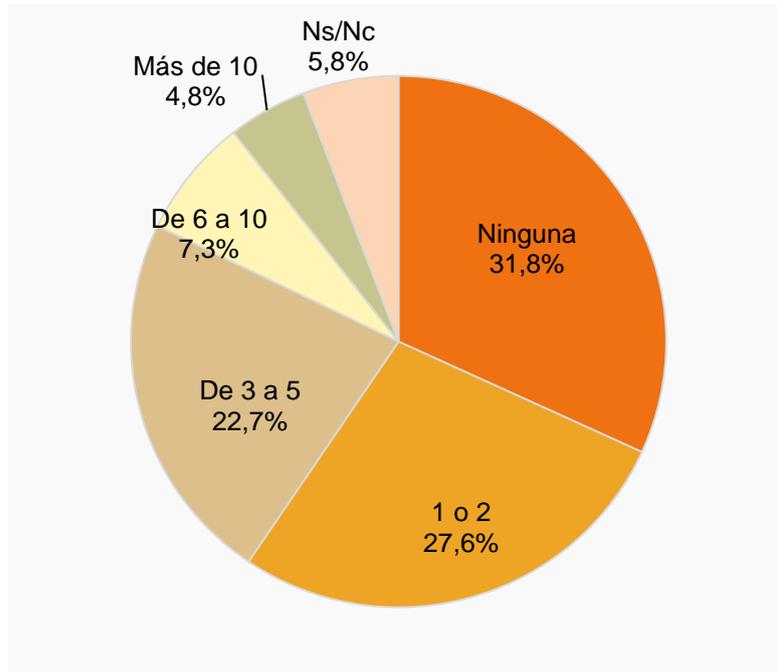


Universo: Individuos. Fuente: CNMC

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)

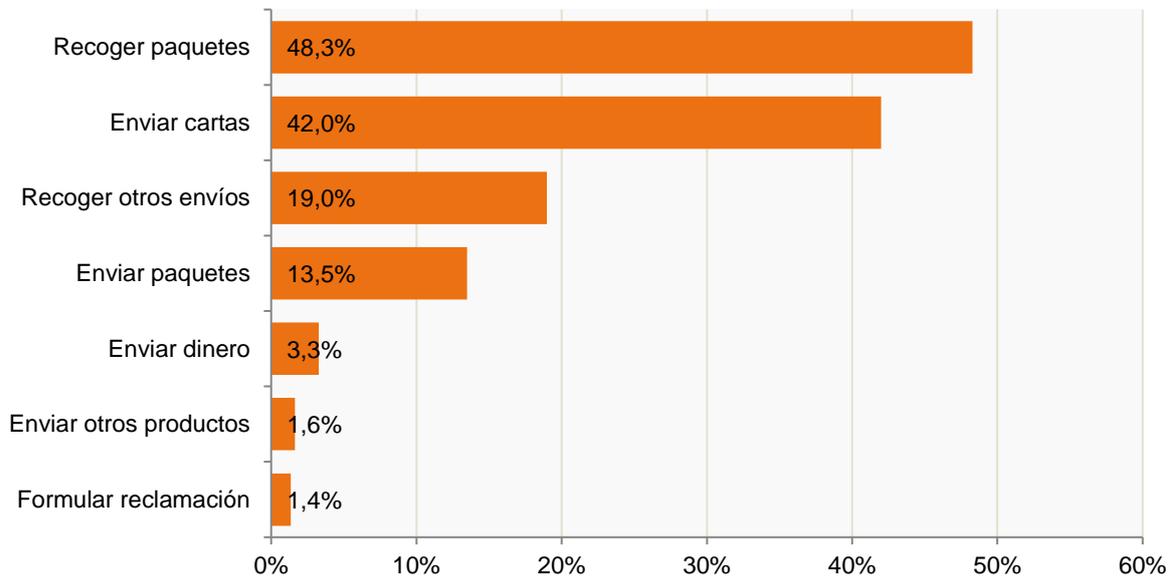


Universo: Individuos. Fuente: CNMC.

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.