

## NOTA DE PRENSA

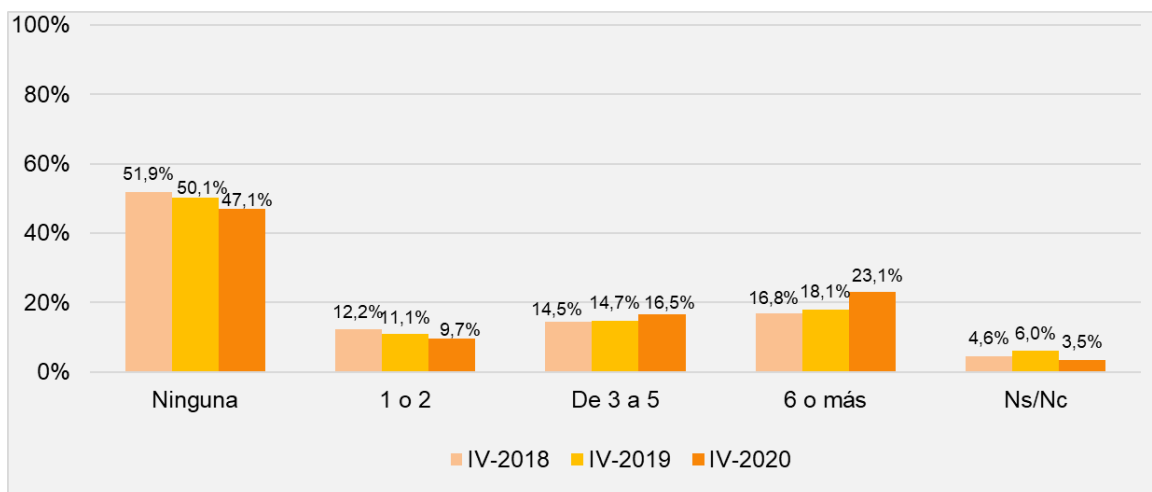
### La mitad de los internautas compró *online* entre junio y diciembre de 2020

- Nueve de cada diez compradores *online* recibieron algún paquete asociado a esas compras
- Correos volvió a ser la principal empresa elegida por los españoles para enviar un paquete.
- Durante ese periodo, solo uno de cada cinco españoles envió alguna carta.

**Madrid, 18 de junio de 2021.**- La mitad de los internautas (49,5%) realizó alguna compra a través de Internet entre junio y diciembre de 2020; y más del 95% de estos individuos recibieron algún paquete asociado a dichas compras *online*. La paquetería sigue creciendo gracias al comercio electrónico y se ha convertido en un pilar del sector postal, dado que el 75% de los españoles ya no recibe cartas de particulares y casi el 39% no recibe cartas de empresas.

Son los datos que refleja el último [Panel de Hogares CNMC](#) sobre el sector postal y el comercio electrónico, que corresponden a la segunda mitad de 2020. Es importante destacar que los datos de esta encuesta reflejan la situación de mercado durante el estado de alarma provocado por la pandemia de COVID-19.

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

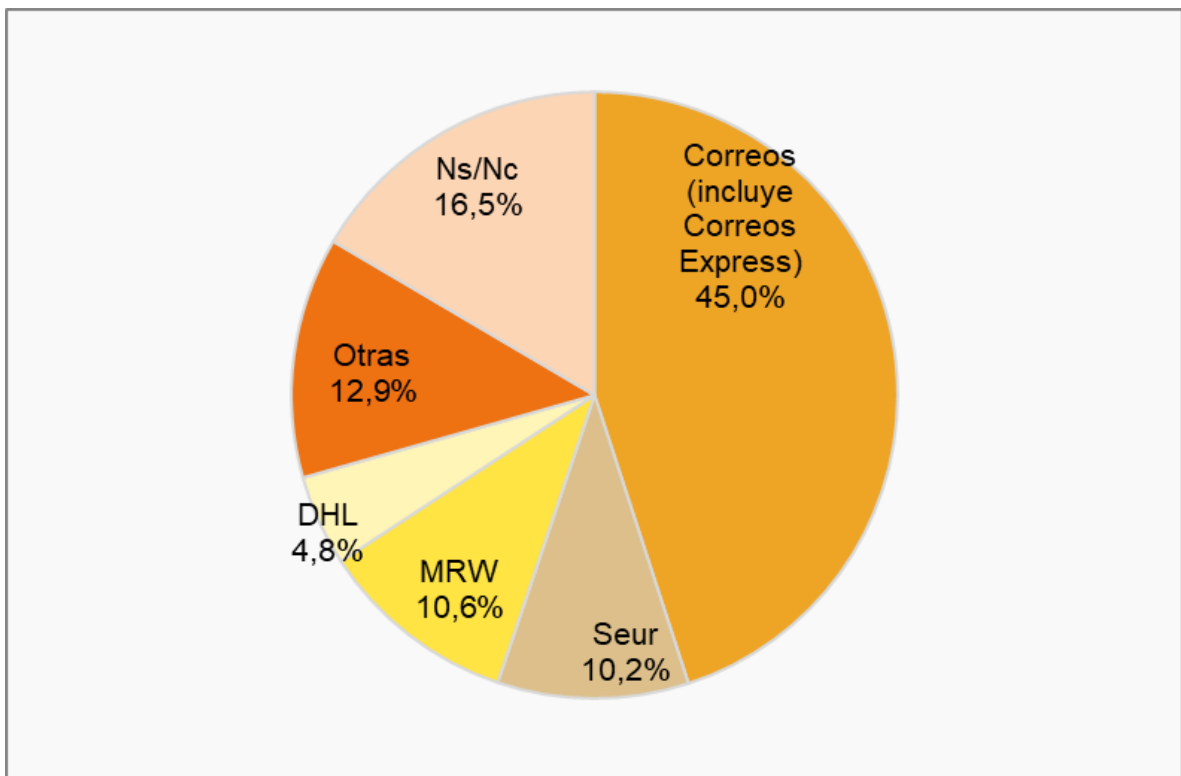


Fuente: CNMCData. Universo: Individuos que han usado Internet alguna vez en los últimos tres meses.

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

A la hora de comprar por Internet, la mayoría de clientes escogió recibir el paquete en su domicilio particular (93%) o en su lugar de trabajo (13%). La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (en adelante “Correos”) concentró un 45% de estos repartos, 5 puntos menos que en 2019, en beneficio del resto de los operadores postales.

**Operador que repartió el último envío de comercio electrónico recibido (porcentaje de individuos, IV-2020)**

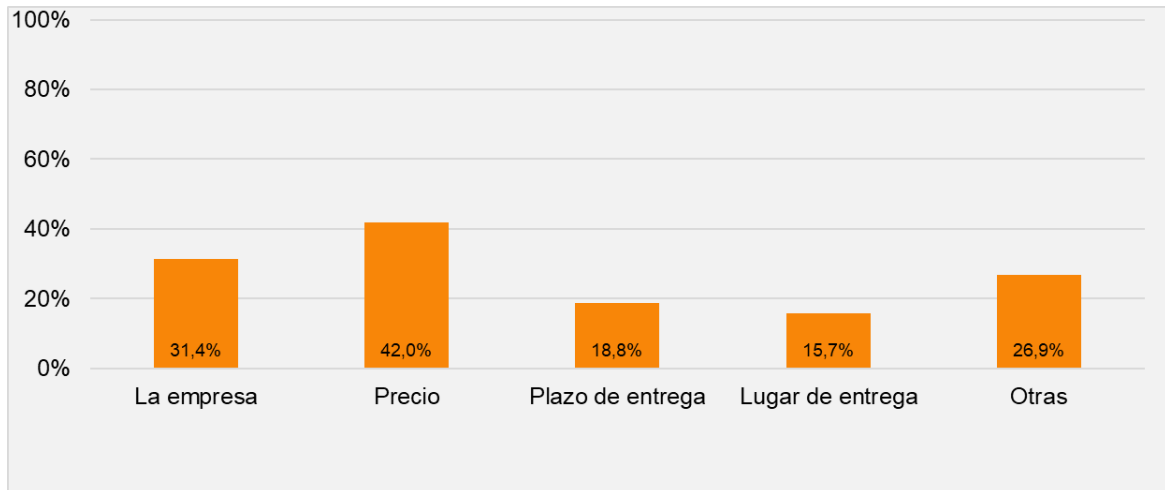


Fuente: CNMCData. Universo: Individuos que han hecho alguna compra *online* en los últimos seis meses que comportaba la recepción de un paquete.

En lo que se refiere a los envíos por parte de particulares, solo un 11,6% mandó algún paquete en los últimos seis meses. El 19% eran devoluciones de compras; y un 69%, envíos a otros particulares. La gran mayoría de los españoles que enviaron paquetes (64%) optaron por Correos como operador postal, 6,6 puntos porcentuales menos que en el mismo periodo de 2019. Como en oleadas anteriores, el precio y la empresa fueron los factores determinantes para los usuarios al elegir el operador postal.

*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación, y que no vincula a la CNMC. Las estadísticas se publican en el sitio 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-2020)



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

El Panel de Hogares también muestra cómo la carta tradicional va perdiendo protagonismo en la actividad postal. Entre junio y diciembre de 2020, solo 2 de cada 10 españoles envió alguna carta. Por otra parte, el 53,3% recibió cartas de empresas o suministradores de servicios mensualmente; y cerca del 40%, notificaciones administrativas por vía postal. A pesar de la digitalización de muchos trámites administrativos, solo el 14% de españoles recibió alguna o varias notificaciones electrónicas de la administración pública.

Por último, casi seis de cada diez españoles (57,4%) declaró no haber visitado ninguna oficina postal en los últimos seis meses. En caso de haberlo hecho, fue mayoritariamente para recoger paquetes (49%) o enviar cartas (39,4%).

### 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.

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

La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en la segunda mitad de 2020 e incluyó a 4.998 hogares y 9.079 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores. Es importante destacar que los datos de esta encuesta reflejan la situación de mercado durante el estado de alarma provocado por la pandemia de COVID-19.

[CNMCData](#)

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