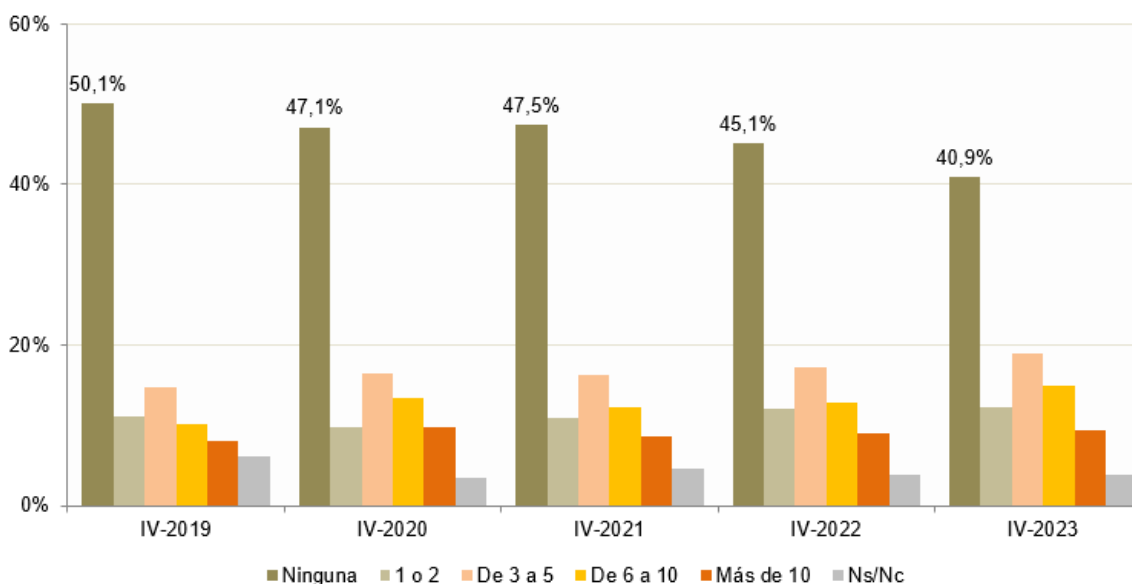


Más de la mitad de los internautas realizó alguna compra *online* en el último trimestre de 2023

- Un 45,6 % de los que recibieron un paquete de compra online, hicieron esta compra en Amazon.
- Cada vez más personas recogen sus paquetes en tiendas distintas a la del vendedor (como, por ejemplo, supermercados, papelerías, etc.) o en buzones instalados por un operador postal, aunque el domicilio sigue siendo el lugar preferido para recibir el paquete de una compraventa *online*.

Madrid, 7 de junio de 2024.- Más de la mitad de los usuarios de internet (55,3 %) ha comprado *online* en los últimos seis meses de 2023. La gran mayoría de estos compradores recibió algún paquete asociado a sus compras online (95,2 %), que continuaban recibiendo, mayoritariamente, en su domicilio particular (85,9 %).

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



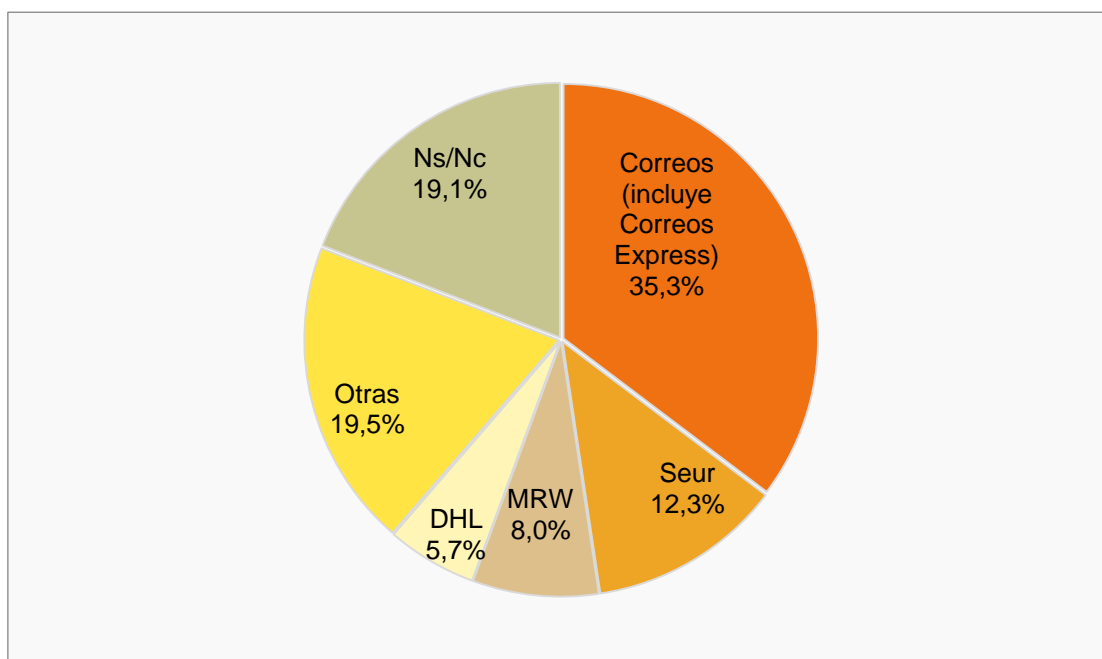
Universo: Individuos que han usado Internet alguna vez en los últimos tres meses. *Fuente: CNMC*

Estos datos aparecen reflejados en el [Panel de Hogares de la CNMC](#) sobre el sector postal y el comercio electrónico, relativo a la última mitad del año 2023.

Los datos exponen también que está aumentando el número de españoles que opta por recoger las compras en otras tiendas, distintas a la del vendedor, indicador que ha aumentado este año en 4,5 puntos porcentuales hasta alcanzar el 19,8 %. Sin embargo, la inmensa mayoría que realiza compras *online* sigue recibiendo los paquetes en su casa (85,9 %).

Si nos fijamos en las empresas de reparto que les entregan las compras, Correos sigue siendo líder, situándose por delante de otras como Seur, MRW o DHL.

Operador que repartió el último envío de comercio electrónico recibido (porcentaje de individuos, IV-2023)

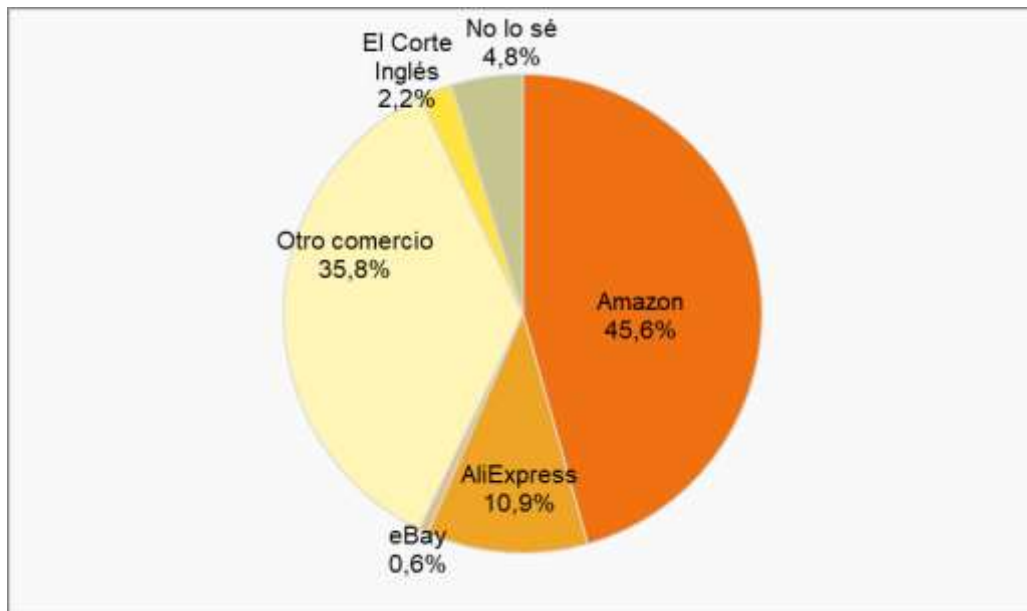


Universo: Individuos que han hecho alguna compra *online* en los últimos seis meses que comportaba la recepción de un paquete. *Fuente: CNMC*

A la hora de escoger operador postal para hacer un envío, Correos también se coloca en cabeza (57,3 %) entre los individuos que han enviado un paquete en los últimos seis meses.

Entre los que recibieron un paquete de una compra online en la segunda mitad de 2023, un 45,6 % recibió el último paquete de Amazon.

Pensando en el último paquete que ha recibido de una compra online, ¿dónde realizó la compra? (porcentaje de individuos)



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

Sobre el correo postal, el porcentaje de personas que no ha recibido ninguna carta de un particular en la segunda mitad de 2023 se coloca en el 77,5 %. Un 44 % de los españoles ha recibido al menos una carta o notificación de una administración pública por correo postal.

Con respecto a las visitas a las oficinas postales, el principal motivo suele ser la recepción de algún tipo de paquete (45,4 %), seguido por el envío de paquetes (28,9 %).

Metodología

Estos resultados forman parte del [Panel de Hogares de la 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 oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2023 e incluyó a 5.148 hogares y 8.601 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores. [CNMCData](#)