

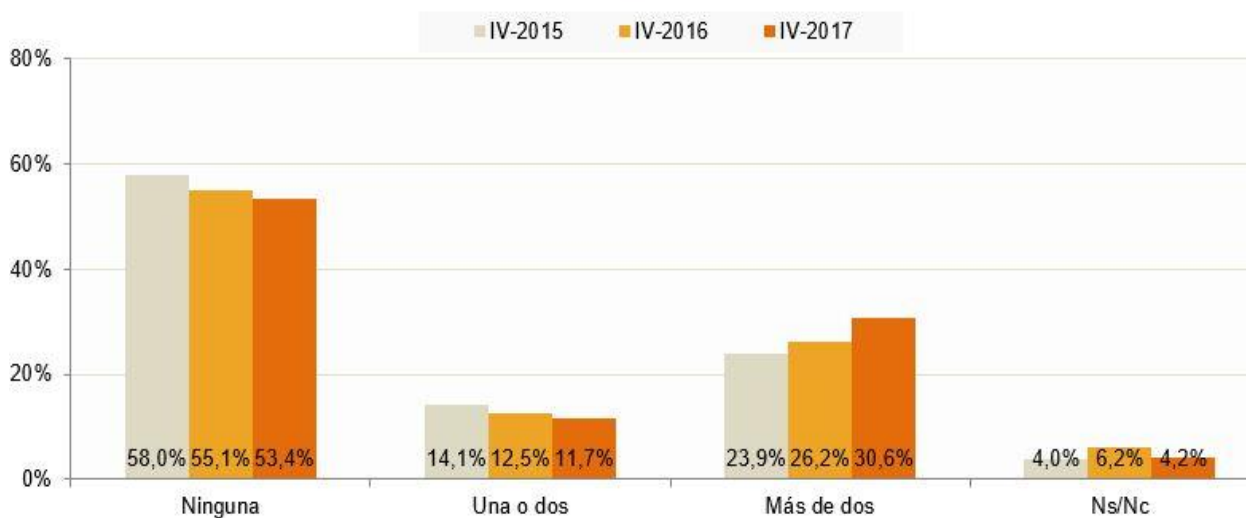
## NOTA DE PRENSA

### **Casi la mitad de los internautas realizaron alguna compra online en el segundo semestre de 2017**

- Nueve de cada diez compradores online recibieron algún paquete asociado a esas compras
- El porcentaje de usuarios que compra por Internet ha crecido un 9,3% desde 2016 a 2017.

**Madrid, 15 de junio de 2017.** – Un 43% de los internautas realizaron alguna compra online en el último trimestre de 2017, tal y como refleja el [Panel de Hogares CNMC](#) que en esta ocasión publica los datos de comercio electrónico y uso de los servicios postales.

### **Compras online en los últimos 6 meses (porcentaje de individuos)**



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

Nueve de cada diez compradores online recibieron algún paquete asociado a esas compras; la gran mayoría de ellos (87%) recibió el paquete en su domicilio.

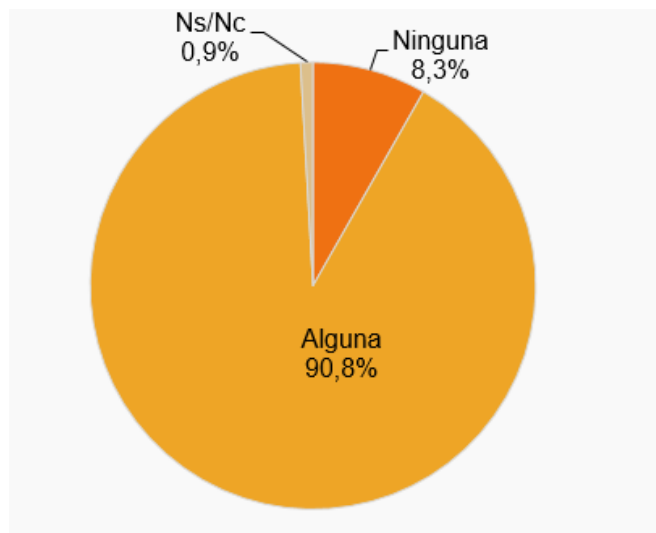
*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

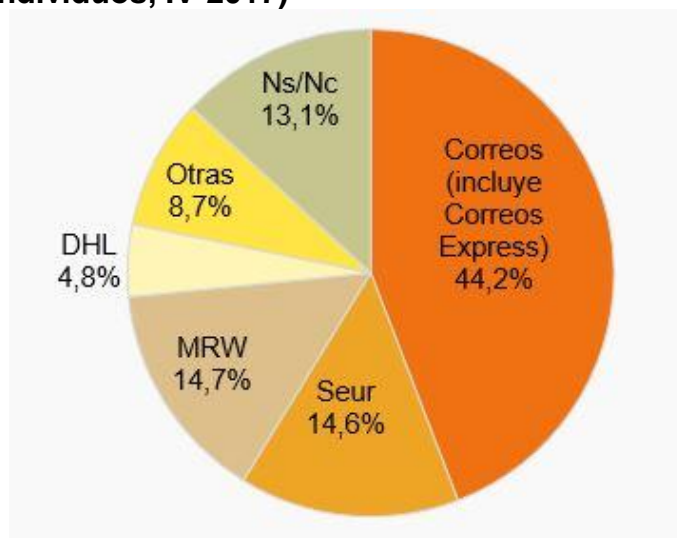
**Porcentaje de compras online que suponen la recepción de un paquete  
(porcentaje de individuos, IV-2017)**



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

Correos se mantiene como el operador mayoritario de reparto: un 44% de los paquetes de comercio electrónico fueron enviados por este operador.

**Operador que repartió el último envío de comercio electrónico recibido  
(porcentaje de individuos, IV-2017)**



*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 puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

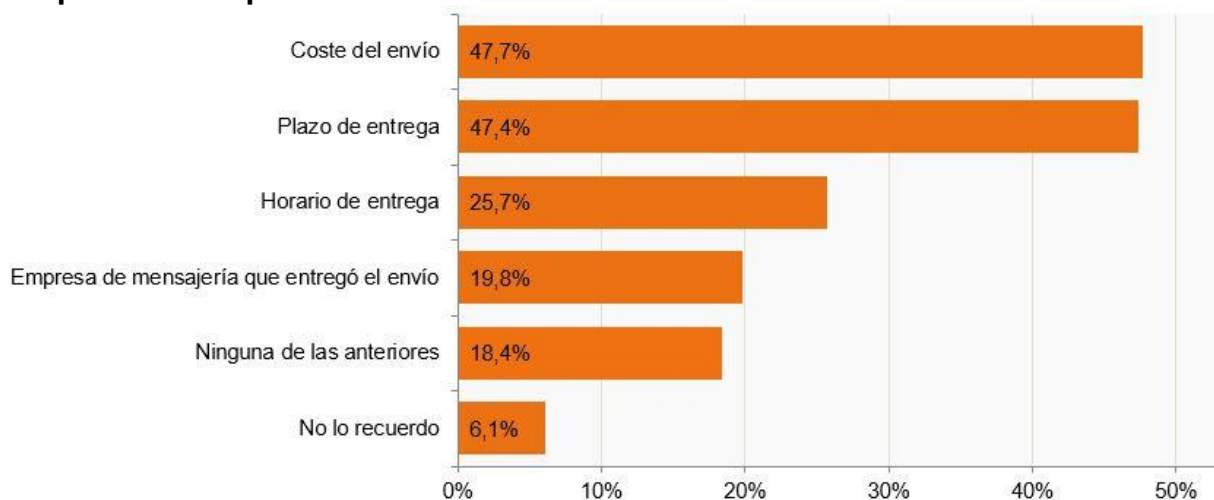
*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: <mailto:prensa@cnmc.es>

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

En cuanto a las opciones que facilitaron los vendedores online a la hora de recibir los paquetes, un 18% de los compradores no pudieron escoger ninguna de las características del envío del paquete. En cambio, un 47% de los compradores pudieron decidir entre distintos costes de envío o entre distintos plazos de entrega.

### Opciones disponibles para el comprador en la recepción de paquetes asociados a compras online (porcentaje de individuos, IV-2017). Posible respuesta múltiple



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

Casi un 10% de los españoles envió algún paquete durante el semestre. A la hora de escoger una empresa de mensajería para enviar paquetes, más de la mitad (51%) de estos usuarios se dejó influir por el precio.

### Envío y recepción de cartas

Si nos referimos al uso de los servicios postales encontramos que un 73% de españoles no recibió ninguna carta de un particular en el segundo semestre del año pasado, mientras que sólo un 27% envió alguna.

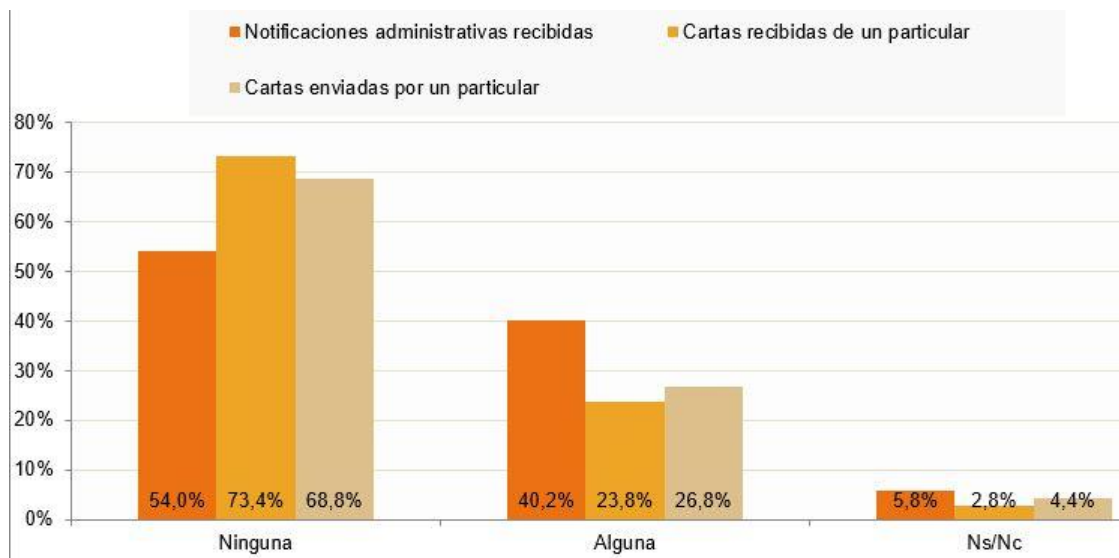
*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: [prensa@cnmc.es](mailto:prensa@cnmc.es)

### Recepción y envío de cartas en los últimos seis meses (porcentaje de individuos, IV-2017)



Universo: Individuos. Fuente: CNMC

Un 39% de la población visitó una oficina postal. Recoger paquetes o enviar cartas fueron los motivos principales de las visitas.

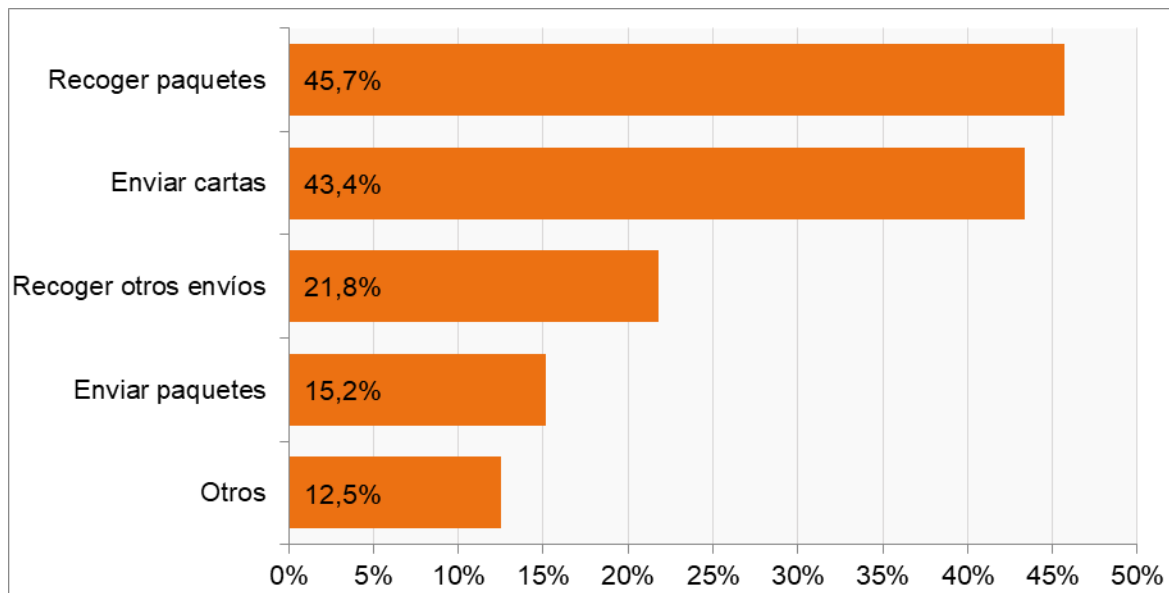
*Documento no oficial, destinado a los medios de comunicación y que no vincula a la CNMC*

*Las estadísticas se publican en el sitio CNMC y se puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: [prensa@cnmc.es](mailto:prensa@cnmc.es)

### Principales motivos de la visita a una oficina postal (porcentaje de individuos, IV-2017). Posible respuesta múltiple.



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

### 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 oleada se llevó a cabo en el cuarto trimestre de 2017 e incluyó a 4.811 hogares y 8.974 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

[Más datos en 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 puede consultar mediante el vínculo que figura en la nota de prensa*

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente.*

Para más información: Tel.+34 91 787 22 04 <http://www.cnmc.es> Correo electrónico: [prensa@cnmc.es](mailto:prensa@cnmc.es)