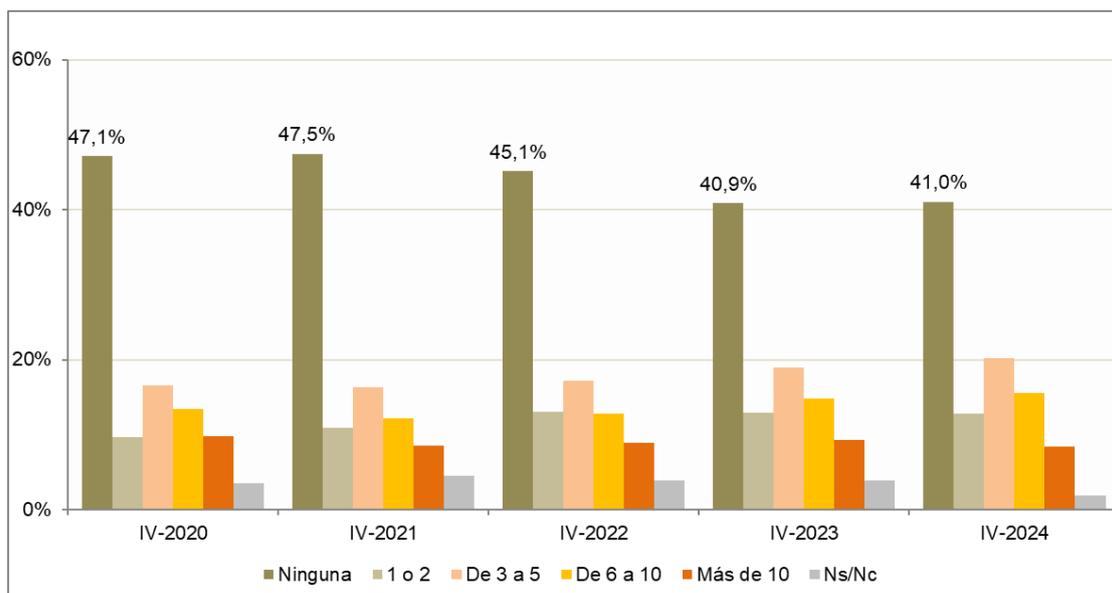


Seis de cada diez internautas realizaron una compra online en el segundo semestre de 2024

- La mitad de los compradores *online* que recibieron un paquete lo compraron en Amazon.
- El operador que más repartos de comercio electrónico realizó fue de nuevo Correos (29,4 %).
- Las opciones de recogida del pedido en tiendas distintas a las del vendedor o en buzones siguieron ganando terreno.

Madrid, 13 de junio de 2025.- El 57 % de los internautas realizó, al menos, una compra *online* en la segunda mitad de 2024. De ellos, el 94,5 % recibió algún paquete asociado a sus compras, y la mayoría (84,7 %) lo hizo en su domicilio particular.

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



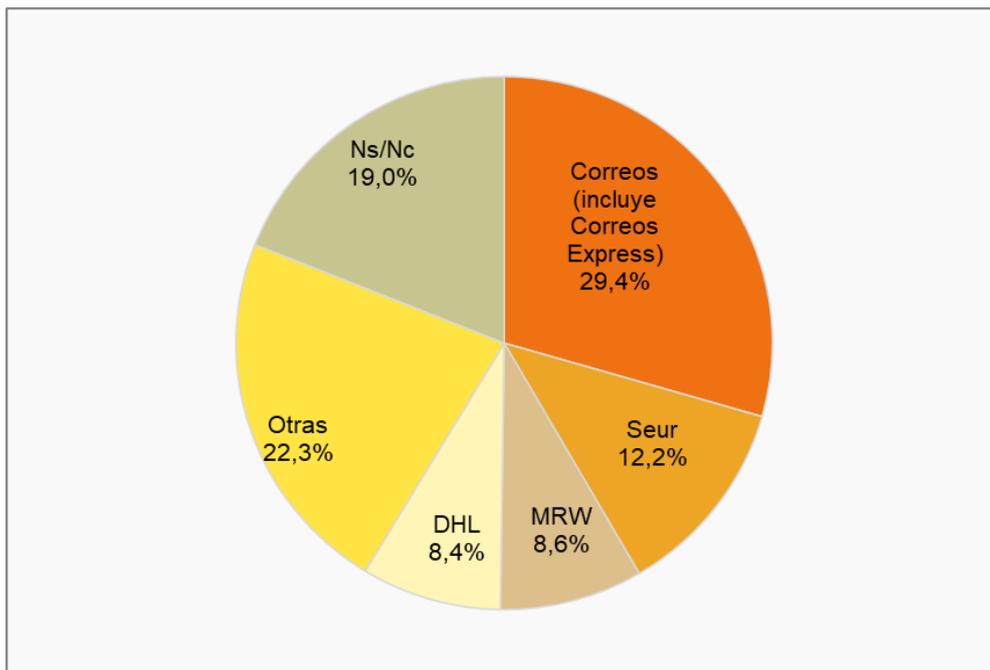
Universo: Individuos que han usado Internet alguna vez en los últimos tres meses. *Fuente: CNMC*

Los resultados del [Panel de Hogares de la CNMC](#) sobre el sector postal y el comercio electrónico, relativos a la segunda mitad del año 2024, también confirmaron la tendencia al alza del número de internautas que opta por recoger sus pedidos de compras *online* en otras tiendas distintas a las del vendedor, como librerías, supermercados, etc. (20,4 %), y de los que lo hacen en buzones instalados por el operador.

Aun así, la mayoría de estos compradores *online* (84,7 %) siguió recibiendo sus paquetes en el domicilio particular.

Correos fue nuevamente el operador más utilizado para repartir paquetes derivados de compras *online*, con una cuota del 29,4 %, por delante de Seur, MRW o DHL.

Operador que repartió el último envío de comercio electrónico recibido (porcentaje de individuos, IV-2024)

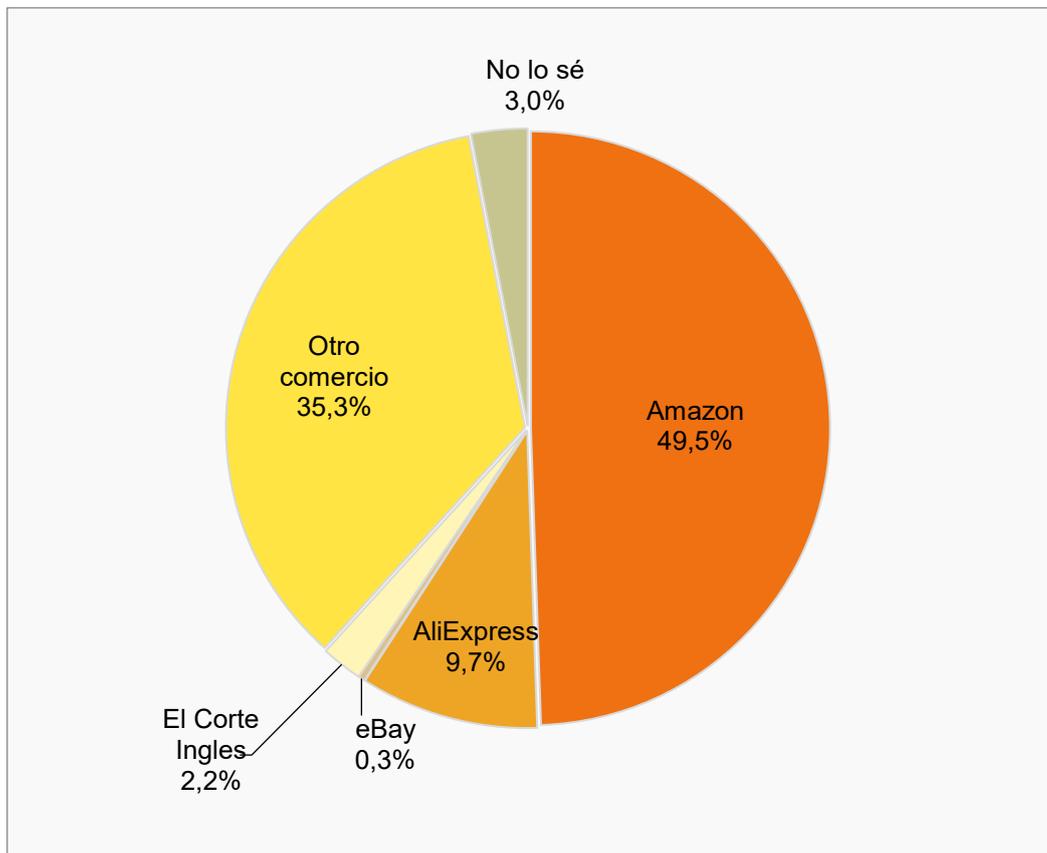


Universo: Individuos que han hecho alguna compra *online* en los últimos seis meses que comportaba la recepción de un paquete. *Fuente: CNMC*

También fue el operador favorito de la mitad de los individuos que enviaron un paquete en los últimos seis meses (53,3 %), seguido muy de lejos por Seur (12,1 %), DHL y MRW (4,8 %, ambas).

Entre los compradores *online* que recibieron un paquete, la mitad (49,5 %) compró el último en Amazon, mientras que el 9,7 % lo adquirió en AliExpress.

Pensando en el último paquete que ha recibido de una compra *online*, ¿dónde realizó la compra? (porcentaje de individuos, IV-2024)



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

El uso del correo tradicional sigue en descenso. El 74,5 % de individuos no recibió ninguna carta de un particular en la segunda mitad de 2024. En cambio, cuatro de cada diez sí recibieron alguna carta o notificación de una administración pública.

Las visitas a las oficinas postales estuvieron motivadas principalmente por la recepción y el envío de paquetes (47,9 % y 28,2 %, respectivamente).

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 2024 e incluyó a 5.402 hogares y 9.139 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

Contenido relacionado:

- [CNMCData](#)