

**TienRank**

NOTA DE PRENSA

El ecommerce español supera los 114.800 millones, pero solo uno de cada dos compradores declara no haber tenido problemas

España fue en 2025 el segundo país de la UE con mayor porcentaje de compradores que declaró problemas de fraude y entregas incorrectas o dañadas, según un análisis de TienRank sobre datos de Eurostat.

Valencia, 17 de julio de 2026. La facturación del comercio electrónico con origen o destino en España superó los 114.800 millones de euros en 2025, un 20,6% más que el año anterior, según la CNMC. Sin embargo, solo el 49,3% de los compradores online españoles declaró no haber encontrado ningún problema durante los tres meses previos, frente al 63,3% de la UE-27.

El análisis de TienRank sobre los últimos datos armonizados de Eurostat sitúa a España en la segunda posición de la UE por porcentaje de compradores que declaró problemas de fraude, con un 7,0% frente al 3,9% europeo. También ocupa la segunda posición en entregas de productos incorrectos o dañados, con un 17,3% frente al 10,4% de la UE.

Los retrasos fueron la incidencia más extendida: afectaron al 30,2% de los compradores españoles, 10,3 puntos por encima de la media europea y el tercer porcentaje más elevado de los 27 Estados miembros. El 19,2% encontró una web difícil de utilizar o con funcionamiento insatisfactorio; el 16,1% tuvo dificultades para encontrar información sobre garantías o derechos; y el 10,2% consideró difícil reclamar o no recibió una respuesta satisfactoria.

La investigación también identifica una brecha generacional de 52,2 puntos. El 88,3% de la población de 25 a 34 años compró online durante los doce meses previos, frente al 36,1% de las personas de 65 a 74 años. Entre quienes tienen educación superior, la adopción alcanza el 85,2%; entre las personas con nivel educativo bajo se queda en el 47,0%.

Cita propuesta, pendiente de aprobación: "Los datos indican que el reto del ecommerce español ya no es solo vender más. Cuando el mercado crece un 20% pero uno de cada dos compradores declara algún problema, la experiencia deja de ser un detalle operativo y se convierte en una cuestión de competitividad", explica David Trotonda, CEO de TienRank.

El crecimiento presenta además un fuerte componente exterior. En el cuarto trimestre de 2025, el 57,8% de los ingresos registrados por la CNMC correspondió a compras con origen en España realizadas en comercios del exterior. El saldo neto exterior fue deficitario en 14.742 millones de euros y el 94,6% de las compras dirigidas al extranjero se realizó en establecimientos de la Unión Europea.

TienRank advierte de que las fuentes no deben mezclarse como si midieran el mismo universo. La CNMC contabiliza operaciones de comercio electrónico con tarjeta con origen o destino en España. Eurostat utiliza una encuesta armonizada a hogares e individuos. Los problemas son autodeclarados, admiten respuesta múltiple y no equivalen a denuncias o delitos confirmados.

Sobre la investigación

El análisis utiliza los conjuntos de datos [isoc_ec_ib20](#) e [isoc_ec_iprb21](#) de Eurostat. La encuesta europea de 2025 se basa aproximadamente en 172.000 hogares y 330.000 personas. Las posiciones de España se calcularon sobre los valores disponibles de los 27 Estados miembros. El contexto de facturación y flujos geográficos procede de la CNMC y fue publicado el 3 de julio de 2026.

El dossier completo, los gráficos y los CSV utilizados para los cálculos están disponibles para los medios.

Sobre TienRank

TienRank es una plataforma de investigación y descubrimiento de tiendas online desarrollada en Valencia. El equipo combina experiencia en desarrollo de software, estrategia y crecimiento de ecommerce.

Contacto de prensa: info@tienrank.com **Web:** <https://tienrank.com>