

Nota de prensa: Los paquetes ya superan a las cartas: la devolución online se convierte en la nueva prueba de confianza

Análisis de TienRank a partir de CNMC, CNMCData y ONTSI: España movió 1.334,8 millones de paquetes en 2025 y dos fuentes sitúan las devoluciones online en torno al 35% de compradores.

David Trotonda, TienRank | Valencia | Cierre: 2026-08-10

Valencia, 10 de agosto de 2026. TienRank publica una investigación sobre el nuevo peso de la logística en el ecommerce español a partir del Informe Anual del Sector Postal 2025 de la CNMC, el Panel de Hogares CNMC y Compras online en España 2025 de ONTSI.

El análisis identifica un cambio estructural: en 2025 se enviaron 1.334,8 millones de paquetes, 171,3 millones más que envíos postales tradicionales. En ingresos, la paquetería alcanzó 7.324,6 millones de euros y multiplicó por 6,4 al correo tradicional.

El estudio conecta ese hito sectorial con el comportamiento del comprador. El 61,2% de usuarios recientes de Internet recibió un paquete de compra online en el segundo semestre de 2025 y el 83,2% no pagó gastos de envío en su último paquete ecommerce. En devoluciones, CNMC y ONTSI sitúan la proporción en el 35,0% de compradores, aunque con universos y periodos diferentes.

La investigación concluye que la confianza ecommerce ya no se decide solo en precio, surtido o pago. La información de envío, las alternativas de recogida, la trazabilidad, la devolución y la atención tras una incidencia se han convertido en parte central de la experiencia de compra.

Contacto: info@tienrank.com