

## NOTA DE PRENSA

Madrid, 17 de agosto de 2022

### De acuerdo con la III Edición del Estudio Ecommerce CTT Express

## El 70% de los consumidores reclama la devolución de pedidos desde casa y sin necesidad de etiquetas

El informe señala que casi el 60% de los consumidores realiza al menos una compra por internet al mes, independientemente de la tipología de producto adquirido, y con un gasto superior a los 40 euros

CTT Express, filial de paquetería urgente del Grupo CTT, anuncia que el 70% de los consumidores reclama poder devolver sus compras online desde casa y sin necesidad de imprimir etiquetas. Este dato se desprende de los resultados del tercer informe realizado por la compañía a consumidores de entre 18 y 70 años.

*“Para nosotros resulta clave conocer más en detalle cómo compran los consumidores y qué necesidades tienen una vez terminan su compra y esperan la llegada de su pedido. Por eso, cada año, desde CTT Express, realizamos este estudio que arroja luz sobre aspectos como las devoluciones de producto, las entregas en 24 horas en casa o en el trabajo o los sectores más atractivos para las compras”* explica **Leticia Martín Santiago**, directora de Comunicación y Marca de CTT Express.

Las compras a través de tiendas online continúan con su crecimiento a doble dígito. Según este último estudio sobre hábitos del consumidor online, el 60% de las personas encuestadas hacen al menos una compra al mes con un gasto superior a los 40 euros. Estas cifras confirmarían las últimas declaraciones realizadas por los especialistas que aseguran que, España, pese a la desaceleración de los primeros meses del año, se sitúa junto a Portugal como los mercados en los que el e-commerce crece a un ritmo de doble dígito.

Con todo ello, la industria textil, con un 70%, se sitúa a la cabeza como el sector más demandado en el canal online, seguido por la tecnología, entre el 30%, y los productos de belleza para el 15% de los consultados. Además, cabe destacar que el móvil se posiciona como la vía o dispositivo a través del cual casi el 80% de los consumidores llevan a cabo sus compras, haciéndolo aún más cómodo y accesible.

*“Cada vez más, pequeños y grandes Marketplace ven el mercado ibérico como una gran oportunidad de venta de sus productos. Para dar respuesta a estas nuevas inquietudes, desde CTT Express, también escuchamos a estos clientes y hemos configurado una de las redes mejor integradas del mercado, con un modelo operativo único y una cobertura del 100% del territorio en 24h”* afirma **Manuel Molins**, CEO de CTT Express.

Precisamente, la comodidad en la entrega es, para el 90% de los encuestados la principal razón de su compra online. Como también lo es, el no tener que desplazarse hasta un centro comercial, tal y como señala el 6%. El consumidor 2.0, precisa de métodos cómodos y flexibles que se adapten a sus

necesidades diarias. Por ello, el 70% continúa queriendo recibir sus envíos en casa, pero, además, aumenta un 3% (hasta el 12%) el número de personas que se decantan por los puntos de conveniencia para recibir sus paquetes. Una alternativa flexible y segura que permite ajustar la entrega a las necesidades del propio destinatario, garantizando el éxito en la primera entrega.

Por otro lado, según señala en informe, la cuestión medioambiental gana peso entre las exigencias de los consumidores hacia los operadores de reparto. En esta línea, las empresas de envíos urgentes se posicionan como la alternativa al vehículo privado y ayudan en la reducción de emisiones y en la protección del medio ambiente.

Según **Álvaro Herrera, director de operaciones de CTT Express** *“Lejos de lo que pueda parecer, el transporte urgente es a las compras lo que el autobús al transporte de viajeros. Es decir, gracias al reparto urgente, podemos entregar en un solo desplazamiento 100 o 120 envíos, evitando así que 100 o 120 personas se desplacen en sus vehículos privados a los grandes centros comerciales para realizar sus compras. O que tengan que volver para efectuar alguna devolución”*.

Precisamente por esta razón, la compañía lanzó al mercado su producto Easy Return que facilita lo que más del 70% de los encuestados reclama: recogidas de las devoluciones en casa y sin imprimir papel.

#### **Sobre CTT EXPRESS.**

CTT Express es, desde 2019, la filial española de paquetería urgente del Grupo CTT, operador postal y de paquetería líder en Portugal, que desde 2013 cotiza en bolsa.

Con más de 60 centros propios de distribución en la Península la compañía persigue el liderazgo en el mercado ibérico proporcionando el 100% de cobertura para sus entregas en 24 horas en ambos países. Para lograrlo, CTT se presenta como el operador con la red propia mejor integrada entre España y Portugal gracias a la configuración de centros de distribución estratégicos y a un único modelo operativo.

CTT apuesta por la inversión en tecnología e innovación. Así, cuenta con 25 centros de distribución automatizados y es capaz de clasificar hasta 94.000 objetos a la hora.

Más información, en: [www.cttexpress.com](http://www.cttexpress.com)